

### Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen

Oelerich, Gertrud; Schaarschuch, Andreas; Beer, Kristin; Hiegemann, Ines

Veröffentlichungsversion / Published Version  
Forschungsbericht / research report

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Oelerich, G., Schaarschuch, A., Beer, K., & Hiegemann, I. (2019). *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen*. (FGW-Studie Vorbeugende Sozialpolitik, 23). Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. (FGW). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-66769-7>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see:  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



**FGW-Studie**

**Vorbeugende Sozialpolitik 23**

Ute Klammer, Ralitsa Petrova-Stoyanov (Hrsg.)



Gertrud Oelerich, Andreas Schaarschuch, Kristin Beer, Ines Hiegemann

## **Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen**



Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung (e.V.)  
Kronenstraße 62  
40217 Düsseldorf

Telefon: 0211 99450080  
E-Mail: [info@fgw-nrw.de](mailto:info@fgw-nrw.de)  
[www.fgw-nrw.de](http://www.fgw-nrw.de)

#### **Geschäftsführender Vorstand**

Prof. Dr. Dirk Messner, Prof. Dr. Ute Klammer (stellv.)

#### **Themenbereich**

Vorbeugende Sozialpolitik  
Prof. Dr. Ute Klammer, Vorstandsmitglied  
Ralitsa Petrova-Stoyanov, wissenschaftliche Referentin

#### **Layout**

Olivia Pahl, Referentin für Öffentlichkeitsarbeit

#### **Förderung**

Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes Nordrhein-Westfalen

#### **ISSN**

2567-0050

#### **Erscheinungsdatum**

Düsseldorf, Mai 2019

---

## Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen

### Auf einen Blick

- Die Studie untersucht die Bedingungen, unter denen die Nutzung sozialer Dienstleistungen geschieht und die sich zu Barrieren der Inanspruchnahme verdichten können. Dabei konzentriert sie sich auf die Perspektive der Nutzer\_innen und rekonstruiert deren Sicht auf schwierige Nutzungsprozesse.
- Es handelt sich um eine qualitative Interviewstudie mit Nutzer\_innen aus vier verschiedenen Feldern Sozialer Arbeit im Rahmen der Prämissen des Forschungsansatzes der Sozialpädagogischen Nutzerforschung.
- Als zentrale Barrieren konnten identifiziert werden: die Anforderungen an die Nutzer\_innen in der Inanspruchnahme; der im Nutzungsprozess zugewiesene Objektstatus; die Zuschreibung stigmatisierender Attribute; die starke Asymmetrie der Machtverhältnisse.
- Zum Abbau der Barrieren und als grundsätzliche Alternative eröffnet sich die Perspektive der Etablierung sozialer Dienstleistungen als vorbedingungslose soziale Infrastruktur.

## Abstracts

### Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen

Soziale Dienstleistungen sollen in der Regel diejenigen unterstützen, die ihre Angebote in Anspruch nehmen, was aber nicht einschließt, dass sich eine solche Unterstützung in allen Fällen auch tatsächlich realisiert. Hier setzt das Forschungsprojekt *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen* an. Es zielt auf eine kritische Analyse und Rekonstruktion derjenigen Faktoren und Bedingungen sozialer Dienstleistungen, die aus der Perspektive ihrer Nutzer\_innen eine Inanspruchnahme erschweren oder gar verhindern und damit der Herstellung einer Passung zwischen der Erbringung sozialer Dienstleistungen und deren Inanspruchnahme entgegenstehen. Ziel des Forschungsprojekts ist es, typische Konstellationen, die sich im Prozess der Erbringung sozialer Dienstleistungen zu strukturell wirkenden Barrieren der Inanspruchnahme verdichten, zu rekonstruieren. Die Untersuchung wurde als eine Interviewstudie mit (Nicht-)Nutzer\_innen in den Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe sowie aus dem Bereich der Beratungs- und Betreuungsangebote für Erwachsene realisiert. Insgesamt zeichnete sich als ein Ergebnis des Forschungsprojektes ab, dass Barrieren auf allen Analyseebenen der Inanspruchnahme auftreten und die angestrebte Passung verhindern können. Auch wenn Gemeinsamkeiten in Angeboten mit unterschiedlicher Intensität der Intervention ausgemacht wurden, sind Barrieren von subjektiven und institutionellen Relevanzkontexten abhängig und nicht als statisch, sondern prozessual zu betrachten.

### Barriers to the Utilisation of Social Services

Social services supposedly should support their users. This does not mean that they actually get what they need. The research project *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen* (Barriers to the utilisation of social services) analyses and reconstructs factors and conditions that support or prevent from the utilisation of a social service from the perspective of their users. The qualitative study is based on interviews with users of child- and youth services and consulting and support services for adults. As one result of the analysis and reconstruction of the data, barriers can be located on different levels: There are barriers on the level of interaction between users and staff, on the institutional level which affect the use of social services and also on the level of society. As the research shows, barriers are of a highly processual nature, far beyond of being static. They come into being and are reproduced through the actions and interactions of the actors involved. Barriers seem to be very individual. However, some overarching commonalities between social services displaying different forms of intervention have been reconstructed.

# Inhalt

Abstracts	II
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2 Theoretischer Rahmen und Stand der Forschung</b>	<b>3</b>
2.1 Empirische Grundlegung – Sozialpädagogische Nutzerforschung	4
2.1.1 Zum Begriff der ‚Barriere‘ der Inanspruchnahme	6
2.1.2 Stand der Forschung	7
2.1.3 Nutzung und Nicht-Nutzung	9
2.2 Forschungsfrage und -begründung	11
2.3 Methodisches Vorgehen	12
2.4 Sampling	13
<b>3 Ergebnisse der Studie</b>	<b>15</b>
3.1 Zugänge zur Inanspruchnahme	15
3.2 Barrieren der Inanspruchnahme	20
3.2.1 Barrieren auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses	20
3.2.2 Barrieren auf der Ebene des Erbringungskontextes	33
3.2.3 Barrieren auf gesellschaftlicher Ebene	44
<b>4 Resümee</b>	<b>51</b>
<b>5 Transfer</b>	<b>56</b>
<b>Literatur</b>	<b>58</b>
<b>Über die Autor_innen</b>	<b>66</b>

## 1 Einleitung

Das Projekt *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen*<sup>1</sup>, ist im Themenbereich *Vorbeugende Sozialpolitik* des FGW angesiedelt und analysiert Angebote der Sozialen Arbeit sowie den Prozess der Inanspruchnahme aus der Perspektive ihrer Nutzer\_innen<sup>2</sup>.

Soziale Dienstleistungen sollen in der Regel diejenigen unterstützen, die ihre Angebote in Anspruch nehmen, was aber nicht zugleich bedeutet, dass sich eine solche Unterstützung in allen Fällen auch tatsächlich realisiert. Hier setzt das Forschungsprojekt *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen* an. Es zielt auf eine kritische Analyse und Rekonstruktion derjenigen Faktoren und Bedingungen sozialer Dienstleistungen, die aus der Perspektive ihrer Nutzerinnen und Nutzer eine Inanspruchnahme erschweren oder gar verhindern und damit der Herstellung einer Passung zwischen der Erbringung sozialer Dienstleistungen und deren Inanspruchnahme entgegenstehen. Ziel des Forschungsprojekts ist es, typische Konstellationen, die sich im Prozess der Erbringung sozialer Dienstleistungen zu strukturell wirkenden Barrieren der Inanspruchnahme verdichten, zu rekonstruieren. Individuelle Präferenzen der Nutzer\_innen spielen für die Einschätzung wie für die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen eine wesentliche Rolle.

Auf der Grundlage dieser Überlegungen wurde die Untersuchung als eine *Interviewstudie* mit 76 Nutzer\_innen und mit Nicht-Nutzer\_innen durchgeführt. Bei der Auswahl derjenigen Handlungsfelder, aus denen die Interviewpartner\_innen gewonnen wurden, wurde der Tatsache Rechnung getragen, dass Soziale Arbeit unterschiedlich intensiv in die Lebenszusammenhänge der Inanspruchnehmenden eingreift. Im Fokus standen hierbei Angebote aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe (Sozialpädagogische Familienhilfe und stationäre Eltern-Kind-Einrichtungen) sowie aus dem Bereich der Beratungs- und Betreuungsangebote für Erwachsene (Gemeinwesenzentren und ambulant betreutes Wohnen für Erwachsene mit einer psychischen Erkrankung). Als ‚Nicht-Nutzer\_innen‘ wurden Personen einbezogen, für die eine Inanspruchnahme nicht (z. B. aufgrund zu hoher Zugangsbarrieren) oder nicht mehr (Abbruch) möglich ist.

Auf der Grundlage dieser Analysen wurden in Kooperation mit Vertreter\_innen der Praxis und Nutzer\_innen erste Strategien und Maßnahmen entwickelt, die auf den Abbau von Barrieren im Sinne einer Steigerung der Zugänglichkeit, Nutzbarkeit und Einbeziehung für die sie in Anspruch nehmenden Bürger\_innen abzielen.

Zu Beginn des vorliegenden Berichtes erfolgen zunächst die theoretische Einbettung des Forschungsvorhabens sowie die Begründung der Forschungsfrage(n), der Methodologie und des Samplings. Im Anschluss daran werden im empirischen Teil der Arbeit die Ergebnisse der Analyse

---

<sup>1</sup> Das Projekt firmierte zunächst unter dem Titel *Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen – Bedingungen, Konstellationen und Barrieren*. Durch seine intensive Befassung mit der Rekonstruktion von Barrieren wurde der Titel in der vorliegenden Fassung dem Schwerpunkt der Forschung angepasst.

<sup>2</sup> Ein besonderer Dank gilt Jacqueline Kunhenn M.A., Bergische Universität Wuppertal, die die Erstellung des Projektantrages mit großem Engagement und Nachdrücklichkeit unterstützt hat.

der Daten dargestellt. Im Anschluss werden im Rahmen eines Resümees die Ergebnisse reflektiert und Überlegungen zu möglichen Konsequenzen andiskutiert. Anmerkungen zum Transfer der Projektergebnisse beschließen die Studie.



## 2 Theoretischer Rahmen und Stand der Forschung

Die Klärung der Frage, inwiefern in der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen eine ‚Passung‘ von sozialstaatlich erbrachten und von leistungsberechtigten Bürger\_innen nachgefragten sozialen Dienstleistungen besteht und – hier vor allem – in welcher Hinsicht diese *nicht* besteht, ist für eine nachhaltige Sozialpolitik von zentraler Bedeutung. Insbesondere vor dem Hintergrund der politischen Diskussionen zur gesellschaftlichen Finanzierung sozialstaatlicher Dienstleistungen (vgl. Schmid 2011; Hartmann 2011) als auch im Hinblick auf die Modalitäten ihrer Inanspruchnahme gewinnt die Frage nach der Übereinstimmung und den Diskrepanzen von bereitgestellten sozialen Diensten und der Einschätzung ihres Nutzens auf Seiten der Inanspruchnehmenden zunehmend an gesellschaftlicher Bedeutung (vgl. BMFSFJ 1994; Kessl/Otto 2011).

Das Ziel sozialstaatlich bereitgestellter personenbezogener sozialer Dienstleistungen besteht wesentlich darin, die Handlungsfähigkeit von Personen und die Funktionsfähigkeit ihrer lebensweltlichen Zusammenhänge temporär zu stützen, zu ergänzen oder (partiell) zu ersetzen (vgl. Thole 2010). Dies ist verbunden mit der grundlegenden strukturpräventiv ausgerichteten Perspektive, die Notwendigkeit weiterer Interventionen aufzuheben. Voraussetzung für deren Realisierung ist die Herstellung und Etablierung eines – immer auch prekären und auch nicht notwendigerweise vollständigen – Passungsverhältnisses von angebotenen und in Anspruch genommenen Dienstleistungen. Soziale Dienstleistungen werden stets in einem sozialstaatlichen institutionell-organisationellen und professionellen Rahmen erbracht. Deren Merkmale stellen einen Erbringungskontext für die Angebote wie die Inanspruchnahme von Dienstleistungen dar. Im Erbringungsverhältnis sozialer Dienstleistungen (vgl. Schaarschuch 1998; 1999) müssen die Erbringungs- und die Inanspruchnahmeperspektive zur zumindest partiellen Übereinstimmung gebracht werden, damit Dienstleistungsprozesse im Sinne ihrer Zielsetzung erfolgreich sein können (siehe hierzu Kapitel 2.1). Bedingungsfaktoren, die die notwendige Passung verhindern oder sie erschweren, werden hier *aus der Perspektive der Inanspruchnehmenden als Barrieren der Inanspruchnahme* gefasst. Wie der Begriff der Passung wird hier der Begriff der Barriere nicht als statischer, sondern als prozessualer verstanden. Dementsprechend kann sich eine Barriere innerhalb eines Inanspruchnahmeprozesses verändern, und je nach Nutzer\_in können unterschiedliche Faktoren als hinderlich wahrgenommen werden. Demnach können Barrieren situativ und von der Wahrnehmung jeder einzelnen Nutzerin bzw. jedes einzelnen Nutzers abhängig sein und zu einem anderen Zeitpunkt ggfs. nicht als Barriere angesehen werden.

### 2.1 Empirische Grundlegung – Sozialpädagogische Nutzerforschung

Das Projekt *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen* steht im Kontext der sozialpädagogischen Nutzerforschung, wie sie ab dem ersten Drittel der 2000er Jahre an der Universität Wuppertal entwickelt wurde (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2005). Die sozialpädagogische Nutzerforschung ihrerseits geht zurück auf die neuere Theorie sozialer Dienstleistung, die aus einer Aneignungstheoretisch fundierten Perspektive die verschiedenen dienstleistungstheoretischen Ansätze kritisch-selektiv aufnimmt und in einer auf die Nutzung und das Nutzungshandeln zentrierten Perspektive zusammenführt und weiterentwickelt (vgl. Schaarschuch 1998; 1999).

*Sozialpolitisch* fokussierte dienstleistungstheoretische Ansätze haben den Dienstleistungsprozess als „uno-actu“-Prozess und „Ko-Produktionsprozess“ konzipiert. Dabei ist die systematische Einbeziehung der „Präferenzen“ sowie der aktiven Tätigkeit der Inanspruchnehmenden in den Dienstleistungsprozess entscheidend für dessen sozialpolitische „Produktivität“ (vgl. Badura/Gross 1976, 1977). Die hierauf basierende neuere Dienstleistungstheorie hat herausgearbeitet, dass im Ko-Produktionsprozess sozialer Dienstleistungen auf der Ebene des *Erbringungsverhältnisses* von Professionellen und Nutzer\_innen die produktive Aktivität der Nutzerinnen und Nutzer von ausschlaggebender Bedeutung ist. Diese Grundannahme stützt sich auf das Aneignungstheoretische Argument, dass nur die Nutzer\_innen selbst unter Nutzung der professionellen Tätigkeit ihr Verhalten in Aneignungsprozessen hervorbringen können (vgl. Winkler 1988; Braun 2004), wobei die Professionellen diese Aneignungsprozesse mit ihren Handlungen stimulieren, unterstützen und reflexiv zu begleiten vermögen (vgl. Schaarschuch 1998, 1999, 2003).

Aus *funktionstheoretischer* Perspektive müssen zur Herstellung von Passungen sozialer Dienstleistungen im sozialstaatlichen Kontext generelle gesellschaftliche „Bezugsnormen“ mit den „Besonderheiten des individuellen Falles“ „vermittelt“ werden (vgl. Offe 1987). Diese finden nicht gleichgewichtig Berücksichtigung, sondern sind realiter von der Dominanz staatlich-verhaltensregulativer „Normalisierungsarbeit“ geprägt (vgl. Olk 1986). Die Präferenzen und Handlungsoptionen, unter denen auf Seiten der Nutzer\_innen sowohl die Lebensführung gestaltet als auch sozialstaatliche Dienstleistungen in Anspruch genommen werden, sind von den subjektiv-lebensweltlichen Bedeutungen geprägt, die diese den Bedingungen, Gegebenheiten und Schwierigkeiten ihrer alltäglichen Handlungsaufgaben, wie den sozialen Dienstleistungsangeboten, zumessen (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2005a).

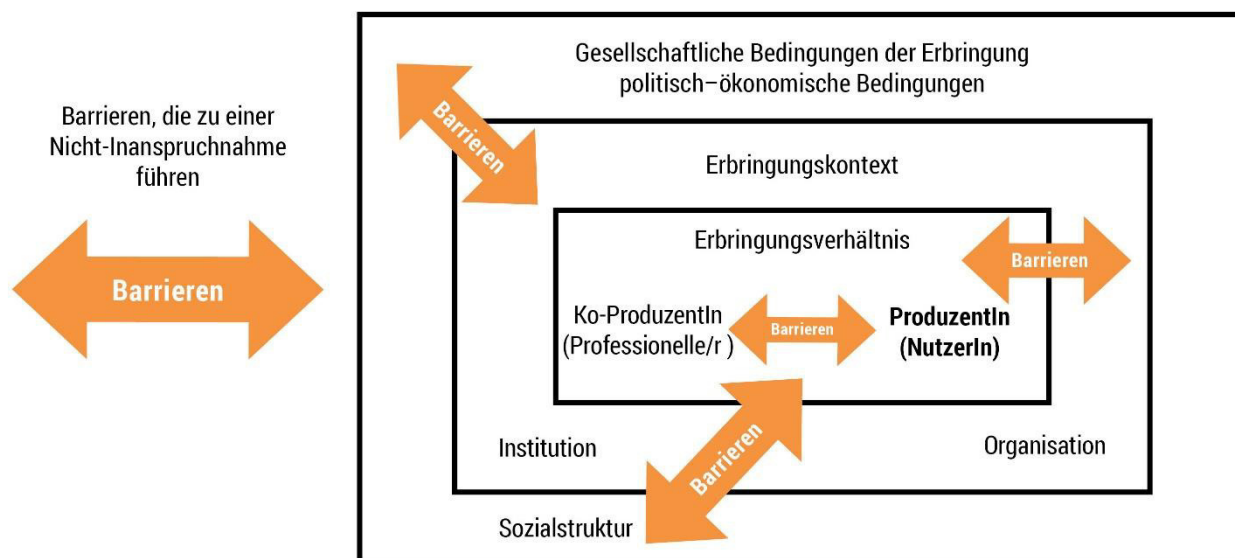
Im Prozess der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen treffen nun kommunikativ-, lebensweltlich basierte Deutungen der eigenen Situation wie der sozialen Dienste auf deren verrechtlich-bürokratische, ‚systemische‘ institutionelle Realität (vgl. Habermas 1981, S. 171). Diese hat die Tendenz, kommunikativ strukturierte lebensweltliche Handlungsbereiche zu mediatisieren, zu überformen und damit weitere Pathologisierungen zu induzieren (vgl. Habermas 1981, S. 533; Gängler/Rauschenbach 1984). Der sozialstaatliche, institutionell-organisationelle *Erbringungskontext* verleiht damit dem interaktiv strukturierten *Erbringungsverhältnis* eine jeweils konkrete

Form. Die Inanspruchnehmenden ihrerseits verfügen über individuell differente Nutzungsvermögen, die je nach milieuspezifischer Verfügbarkeit unterschiedlicher ökonomischer, kultureller und sozialer Ressourcen ungleich verteilt sind und die Inanspruchnahmemöglichkeiten präfordern (vgl. Bourdieu 1997; Bauer/Büscher 2008; Blinkert/Klie 2008; May/Alisch 2013).

Die für soziale Dienstleistungen konstitutiv widersprüchliche Einheit von assistierenden und normierenden Elementen (vgl. Böhnisch/Lösch 1973) ist aufgrund der institutionalisierten und professionalisierten Form der Erbringung durch eine strukturelle Machtasymmetrie gekennzeichnet (vgl. Hasenfeld 1992). Die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen ist daher als eine tendenziell konflikthafte Konstellation zu verstehen, in der die ‚Passung‘ von sozialstaatlichen Dienstleistungen mit den Unterstützungsbedürfnissen und Nutzungsvermögen der Inanspruchnehmenden nicht vorausgesetzt werden kann. Vielmehr können sich die sozialstaatlichen Erbringungskontexte, die institutionalisierten und professionalisierten Formen und situativen Konstellationen der Erbringung als Hindernisse und *Barrieren der Inanspruchnahme* erweisen, die produktive Aneignungsleistungen auf Seiten der Nutzer\_innen erschweren, begrenzen oder verhindern. Damit laufen die sich in der konkreten Inanspruchnahme zeigenden Barrieren den sozialstaatlichen Zielsetzungen zuwider, indem sie ihren Nutzen limitieren. Barrieren der Inanspruchnahme *aus der Sicht der Nutzer\_innen* müssen somit konzeptionell von zwei Seiten her gefasst werden: von den institutionellen, professionellen und situativen Bedingungskonstellationen der Erbringung einerseits und von den Präferenzen und dem Nutzungsvermögen der Inanspruchnehmenden auf der Basis ungleich verteilter gesellschaftlicher Ressourcen andererseits.

Die systematische Untersuchung und Analyse dieser Barrieren ist somit sowohl im Hinblick auf die Gewährleistung der Passung von sozialen Dienstleistungen als auch einer auf dieser Basis zu entwickelnden, präventiv wirkenden Infrastruktur sozialstaatlicher Angebote von grundsätzlicher Bedeutung. Hier setzt diese Untersuchung an, indem sie die nutzenverhindernden und nutzenbegrenzenden wie auch die nutzenfördernden Bedingungs- und Faktorenkonstellationen sozialer Dienstleistungen *aus der Perspektive der Inanspruchnehmenden* rekonstruiert und Hinweise für eine Absenkung und Reduktion der Barrieren der Inanspruchnahme generiert. Eine zugängliche, nutzbare und einbeziehende sozialstaatliche Infrastruktur stellt die Voraussetzung von „citizenship“, d. h. der Ausübung des „vollen Bürgerstatus“ dar (vgl. Marshall 1992; Preuss 1990).

Das folgende Schaubild soll die theoretische Einbettung und den Fokus dieser Studie zusammenfassend veranschaulichen:



Quelle: Eigene Darstellung.

### 2.1.1 Zum Begriff der ‚Barriere‘ der Inanspruchnahme

Im Rahmen der vorliegenden Studie werden die Ergebnisse des Projektes dargestellt, bei dem vor allem die Bedingungen und Kontexte sozialer Dienstleistungen kritisch analysiert und rekonstruiert wurden, die aus der Perspektive ihrer Nutzer\_innen die Inanspruchnahme erschweren, sie verhindern und damit der Realisierung einer Passung von Erbringung und Inanspruchnahme entgegenstehen. Diese Aspekte sozialer Dienstleistungen, welche auf institutionelle und kontextuelle Rahmenbedingungen wie auch auf nutzerseitige Dispositionen<sup>3</sup> zurückzuführen sind, werden als *Barrieren der Inanspruchnahme* konzipiert. Barrieren sind dabei zu unterschiedlichen Zeitpunkten des Inanspruchnahmeprozesses zu finden, können somit vor, zu Beginn, während und bei Beendigung einer Inanspruchnahme virulent werden. Des Weiteren werden alle Analyseebenen des Dienstleistungsprozesses (Erbringungsverhältnis, Erbringungskontext und gesellschaftliche Ebene) einbezogen.

Insgesamt gewinnt die Frage nach der Übereinstimmung und den Diskrepanzen von bereitgestellten sozialen Diensten und der Einschätzung ihres Nutzens durch die Nutzer\_innen selbst

<sup>3</sup> Die Darstellung diesbezüglicher Ergebnisse muss weiteren Publikationen vorbehalten bleiben.

zunehmend an gesellschaftlicher und sozialpolitischer Bedeutung (vgl. BMFSFJ 1994; Kessl/Otto 2011). Ziel sozialstaatlich bereitgestellter personenbezogener sozialer Dienstleistungen ist dabei im Wesentlichen, die Handlungsfähigkeit von Personen und die Funktionsfähigkeit ihrer lebensweltlichen Zusammenhänge temporär zu stützen, zu ergänzen oder (partiell) zu ersetzen (vgl. Thole 2010). Hiermit verbunden ist grundlegend die Einnahme einer strukturpräventiv ausgerichteten Perspektive, die Notwendigkeit weiterer Interventionen aufzuheben, wenn zu einem frühen Zeitpunkt Dienstleistungen angeboten und genutzt werden. Als Voraussetzung für deren Realisierung kann die Herstellung und Etablierung eines – immer auch prekären und auch nicht notwendigerweise vollständigen – Passungsverhältnisses von angebotenen und in Anspruch genommenen Dienstleistungen angesehen werden. Soziale Dienstleistungen sind stets in einem sozialstaatlichen-gesellschaftlichen, institutionell-organisationellen und professionellen Rahmen zu betrachten. So wirken sich sozialpolitische Bedingungen auf den Erbringungskontext, welcher wiederum die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen beeinflusst, aus. Innerhalb des Erbringungsverhältnisses, also dem Verhältnis zwischen Nutzer\_innen und Professionellen, müssen Erbringungs- und Inanspruchnahmeperspektive zur zumindest partiellen Übereinstimmung gebracht werden, damit Dienstleistungsprozesse im Sinne ihrer Zielsetzung nutzbringend sein können. Vor diesem Hintergrund wird hier von einer spezifischen Definition von Barrieren der Inanspruchnahme ausgegangen:

*Insofern sozialstaatliche Erbringungskontexte, institutionalisierte und professionalisierte Formen sowie situative Konstellationen der Erbringung produktive Aneignungsleistungen von Dienstleistungen auf Seiten der Nutzer\_innen erschweren, begrenzen oder verhindern, erweisen sich diese als Hindernisse und Barrieren der Inanspruchnahme.*

### 2.1.2 Stand der Forschung

Im Hinblick auf die Beantwortung der Frage nach den Barrieren, die die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen erschweren bzw. verhindern, liegen bislang nur wenige vereinzelte und zudem selten umfangreichere Studien aus sehr heterogen Handlungsfeldern vor, deren Ergebnisse zugleich eine hohe Feldspezifik aufweisen. Von einem strukturierten Forschungsfeld kann nicht ausgegangen werden, vielmehr von erkennbaren Forschungsdesideraten.

Bezogen auf die Zugänglichkeit und Nutzbarkeit von Angeboten finden sich Studien aus dem Pflege- und Gesundheitsbereich (vgl. Bauer/Büscher 2007; Dreßke 2001; Flick/Röhnsch 2010; Jurk et al. 2010; Kowalski et al. 2013; Schaeffer 2004) sowie dem Bildungsbereich (vgl. z. B. Barz/Tippelt 2004; Lobner 2013), deren Übertragbarkeit auf den Bereich sozialer Dienstleistungen sehr eingeschränkt ist. Studien aus dem engeren Kontext der Sozialen Arbeit beziehen sich auf die Wohnungslosenhilfe (vgl. Maar 2005), Bewährungshilfe (vgl. Bieker 1989), Schuldnerberatung (vgl. Herzog 2015), Sozialhilfe (vgl. Maeder/Nadai 2004), Erziehungsberatung (vgl. Bittner 1981; Krassiltschikov 2009), ambulante Betreuung Jugendlicher (vgl. Sladek 2000), Mutter-Kind-Einrichtungen (vgl. Hellmann 2005), Onlineberatung für Jugendliche (vgl. Klein 2008), Drogenarbeit (vgl. Flick/Röhnsch 2015; Müller 2013; Streck 2014) und (ältere) Migrant\_innen im deutschen Hilfesystem (vgl. Hahn 2011; Flick/Röhnsch 2015; Gaitanides 2006; May, Alisch 2013).

Diese Untersuchungen sind in Anlage und Fragestellung höchst different, im Zugriff weitgehend feldspezifisch und damit nur eingeschränkt aufeinander beziehbar. Schließlich ist die Perspektive der Nutzer\_innen nur bedingt mit einbezogen.

Die folgende Darstellung des Standes der Forschung wird systematisiert anhand der analytisch informierten Heuristik sozialer Dienstleistungen, wie sie im Kontext der Sozialpädagogischen Nutzerforschung entwickelt wurde (vgl. Schaarschuch/Oelerich 2005). Diese unterscheidet drei Ebenen: das (interaktive) Erbringungsverhältnis, den Erbringungskontext (Institution/Organisation) und die gesellschaftliche Bedingungen der Erbringung.

Auf der Ebene des *Erbringungsverhältnisses* zeigt sich, dass die Inanspruchnahme wohlfahrtsstaatlicher Leistungen in der *Nutzer\_innenperspektive* häufig negativ besetzt und von Scham, Angst vor Stigmatisierung und Diskriminierung sowie der Bedrohung des Selbstbildes geprägt ist (vgl. Bieker 1989; Flick/Röhnsch 2015; Gaitanides 2006; Kunhenn 2015; Maeder/Nadai 2004). Ferner gibt es Hinweise auf nutzerspezifische Kompetenzen der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen, die sich bei ihrem Fehlen zu Barrieren entwickeln können (vgl. Bittner 1981; Flick/Röhnsch 2015; Maar 2006; Maeder/Madai 2004; Streck 2014, Kohlscheen/Nagy 2016). In Bezug auf das Verhalten der *Professionellen* finden sich weiterhin erste Hinweise der Kritik von Nutzer\_innen an einem als autoritär erlebten oder an Stereotypen orientierten Vorgehen der Professionellen (vgl. Flick/Röhnsch 2015; Hahn 2011; Krassilischikov 2009). Weitere Nutzenbegrenzungen auf der Ebene der *direkten Interaktion* deuten sich, vermittelt über die erlebte Nicht-Passung der Perspektiven der Nutzer\_innen mit denen der Professionellen an (vgl. Bittner 1981; May/Alisch 2013; Sladek 2000), ebenso in der Erfahrung fehlender Anerkennung als Person bzw. als produktiver Interaktionspartner (vgl. Bieker 1989; Bittner 1981; Flick/Röhnsch 2015; Herzog 2015; Klein 2010; Krassilischikov 2009; Maar 2006; May/Alisch 2013) sowie im mangelnden Vertrauen bzw. Misstrauen der Nutzer\_innen gegenüber den Professionellen (vgl. Bieker 1989; Flick/Röhnsch 2010; Krassilischikov 2009; Maeder/Nadai 2004).

Auf der Ebene des *Erbringungskontextes* zeigt sich, dass *organisationelle* Merkmale, wie z. B. Öffnungszeiten, Wartezeiten, Erreichbarkeit, mangelnde Geldmittel als Voraussetzung für die Nutzung, sowie eine als bürokratisch erlebte Organisationsstruktur die Inanspruchnahme erschweren oder beeinträchtigen können (vgl. Flick/Röhnsch 2015; Gaitanides 2006; Herzog 2015; Maar 2006; Müller 2013; Kohlscheen/Nagy 2016). Ebenso finden sich Hinweise auf sprachliche Verständigungsschwierigkeiten, die zu Barrieren führen und den Kontakt- und Beziehungsaufbau behindern können (vgl. Flick/Röhnsch 2015; Gaitanides 2006; Hahn 2011; May/Alisch 2013). Zu den *institutionellen Bedingungen* sozialer Dienstleistungen liegen Hinweise vor, dass – über die Nichterfüllung von Anspruchsvoraussetzungen hinaus (vgl. Cremer-Schäfer 2005; Maeder/Nadai 2004) – die Inanspruchnahme erschwert oder nicht möglich ist, wenn Zuständigkeiten, einrichtungsspezifische Problemlösungszuschnitte und -modi so dominant werden, dass eine Delegation von Teilproblemen an andere Einrichtungen vorgenommen wird (vgl. Gaitanides 2006; Maar 2006) und/oder die nutzerseitigen Erwartungen an die Problembearbeitung dementiert werden (vgl. Bittner 1981).

Auf der Ebene der *gesellschaftlichen Bedingungen der Inanspruchnahme* zeigen sich in erster Linie die Kontroll- und Aktivierungsfunktion Sozialer Arbeit für die Nutzer\_innen (vgl. Bieker 1989; Cremer-Schäfer 2005; Hahn 2011; Maeder/Nadai 2004) wie auch Prozesse von Beschämung und Scham durch Inanspruchnahme (vgl. Bolay 1996; Schröder 2013) als nutzenlimitierend.

Zugespitzt auf die Frage der *Nicht-Inanspruchnahme* sozialer Dienstleistungen liegen ebenfalls nur sehr wenige Studien vor, die sich zudem mit den Feldern Sozialhilfe (vgl. Becker/Hauser 2005; Maeder/Nadai 2004), Schuldnerberatung (vgl. Herzog 2015) und Hilfen für junge Obdachlose (vgl. Flick/Röhnsch 2010) lediglich auf spezielle Segmente sozialer Dienstleistungen konzentrieren. Mit den Ergebnissen hierzu deuten sich allerdings Parallelen zu den oben beschriebenen Nutzungsbarrieren an.

Einige Ergebnisse verweisen darauf, dass die Nicht-Inanspruchnahme in besonderer Weise in Beziehung zu Faktoren *auf der Seite der Nutzer\_innen* selbst steht. Gründe können bspw. sein: Furcht vor Stigmatisierung, Diskriminierung oder Autonomieverlust (vgl. Becker/Hauser 2005; Herzog 2015; Maeder/Nadai 2004), die Annahme, dass Angebote Sozialer Arbeit keine brauchbare Hilfe leisten könnten (vgl. Flick/Röhnsch 2010; Herzog 2015), die Präferenz für eigenständige Problemlösungen (vgl. Herzog 2015) oder die Bevorzugung eigener sozialer Netzwerke (vgl. Schumann et al. 2006). Andere Ergebnisse verweisen auf die Nicht-Kennntnis von Angeboten und Verfahrensweisen (vgl. Becker/Hauser 2005; Flick/Röhnsch 2010; Herzog 2015) oder darauf, dass die Integration von Angeboten in den Alltag der (Nicht-)Nutzer\_innen aufgrund lebensweltlicher Faktoren nicht praktikabel ist (vgl. Maeder, Nadai 2004; Flick/Röhnsch 2010; Herzog 2015).

Zu einer *produktiven Inanspruchnahme* können aus Nutzer\_innenperspektive bspw. eine als gleichberechtigt erlebte Beziehungsstruktur zwischen Nutzer\_innen und Professionellen sowie die Anerkennung und Akzeptanz als gleichwertige Personen beitragen. Weiterhin erweist sich eine Verlässlichkeit der Professionellen in schwierigen Situationen als nutzenfördernd (vgl. Maar 2006; Oelerich/Schaarschuch 2005a). Aber auch hier handelt es sich um erste Hinweise und keineswegs um gesicherte Erkenntnisse.

### 2.1.3 Nutzung und Nicht-Nutzung

Vor dem Hintergrund der Bestimmung des Begriffs der Barriere soll eine begriffliche Konkretisierung der Kategorien von Nutzung und Nicht-Nutzung sowie, damit einhergehend, von Nutzen und Nicht-Nutzen erfolgen, da diese zwingend innerhalb des Forschungsvorhabens mitzudenken ist. Zwingend deswegen, weil bisher nur spezifische Aussagen über vereinzelte Handlungsfelder der sozialen Dienstleistungen und ihre Nutzung sowie Nicht-Nutzung im Bereich der Wohnungslosenhilfe gemacht werden können (vgl. Maar 2006), wobei keine übergreifenden Forschungsergebnisse im Bereich der Sozialen Arbeit vorliegen, auf die zurückgegriffen werden könnte.

Die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen ist auch als Prozess der Nutzung zu konzipieren. Es kann davon ausgegangen werden, dass der/die Nutzer\_in sich eine Verbesserung seiner/ihrer



Situation und damit einen persönlichen Nutzen von der Inanspruchnahme bzw. Nutzung erhofft. Der Nutzen Sozialer Arbeit wird in der sozialpädagogischen Nutzerforschung bestimmt „als die Gebrauchswerthaltigkeit professioneller Tätigkeit im Hinblick auf die produktive Auseinandersetzung mit den Anforderungen, die sich für die Nutzer aus den sich ihnen stellenden Aufgaben der Lebensführung ergeben“ (Oelerich/Schaarschuch 2005, S. 81).

Zu Beginn des Dienstleistungsprozesses ist es erforderlich, dass der/die Nutzer\_in sich – wie freiwillig oder unfreiwillig auch immer – für eine Inanspruchnahme eines sozialen Dienstes entscheidet und in sie – mehr oder weniger – einwilligt. Ab diesem Zeitpunkt können sie als (potentielle) Nutzer\_innen verstanden werden. Wie sich die Nutzung der sozialen Dienstleistung allerdings im Konkreten darstellt, ist abhängig von den individuellen Präferenzen, die in hohem Maße durch subjektiv-lebensweltliche Relevanzen geprägt sind (Oelerich/Schaarschuch 2013; Oelerich/Schaarschuch 2005). Die (potentiellen) Nutzer\_innen verfügen ihrerseits über individuell differente Nutzungsvermögen, die je nach Kontext, in dem sie aufgewachsen sind und sozialisiert wurden, und entsprechend der jeweils vorhandenen Ressourcen, auf die sie zurückgreifen können, sich innerhalb des Verlaufs einer Inanspruchnahme ausdifferenzieren (vgl. Herzog et al. 2018, S. 2). Die Figur des Nicht-Nutzers bzw. der Nicht-Nutzerin hebt sich hiervon ab. Geht man davon aus, dass es nicht nur Nutzer\_innen gibt, die bewusst oder durch die Vermittlung Anderer soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen, so kann davon ausgegangen werden, dass es Personen gibt, die sich explizit gegen eine Nutzung entscheiden und dies somit zur Nicht-Nutzung potentiell nutzbarer sozialer Dienstleistungen führt. Wenn für den/die Nutzer\_in kein Nutzen (also ein Nicht-Nutzen) erkennbar wird, kann es zur Nicht-Nutzung kommen, die Nicht-Nutzen impliziert. Die Gründe für eine Nicht-Nutzung können vielfältig sein und die Erfahrungen mit sozialstaatlich gerahmten sozialen Dienstleistungen, aber auch Präferenzen und Eigensinnigkeiten der Nicht-Nutzenden umfassen. Dabei besteht auf theoretischer Ebene eine Relation zu einer potentiellen Nutzungsmöglichkeit einer sozialen Dienstleistung, da das individuelle Anliegen potentiell institutionell bearbeitbar wäre. Der/Die Nutzer\_in entscheidet selbst, ob eine Inanspruchnahme stattfindet, für ihn/sie ein Nutzen erkennbar wird oder nicht, daraus resultierend ein Passungsverhältnis zustande kommt oder eine Nicht-Nutzung dieses Angebotes erfolgt.



## 2.2 Forschungsfrage und -begründung

In der Verbindung des theoretisch-analytischen Rahmens und des Forschungsstandes ergeben sich folgende *übergreifende* Forschungsfragen:

1. Welche Faktoren sozialer Dienstleistungserbringung nehmen aus Sicht der Nutzer\_innen Einfluss auf die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen?
  - a. Welche Faktoren und Faktorenkonstellationen stellen sich als Barrieren der Inanspruchnahme dar?
  - b. Welche Faktoren und Faktorenkonstellationen tragen zu einer produktiven Inanspruchnahme bei?
  - c. Welche Faktoren und Faktorenkonstellationen beeinträchtigen oder fördern die Passung von Erbringung und Inanspruchnahme?

Weitere Differenzierungen erfolgen unter Bezug auf die oben explizierten Analyseebenen des Dienstleistungsprozesses: *Erbringungsverhältnis*, *Erbringungskontext* und *gesellschaftliche Bedingungen der Erbringung* (vgl. Schaarschuch/Oelerich 2005a, S. 13):

2. Welche beschränkenden und/oder förderlichen Faktoren und Faktorenbündel lassen sich auf welcher der Analyseebenen des Dienstleistungsprozesses identifizieren?
  - a. Auf der Ebene der Interaktion von Professionellen und Nutzerinnen?
  - b. Auf der institutionell-organisationellen Ebene?
  - c. Auf der gesellschaftlichen Ebene (ökonomisch, politisch, normativ)?

Mit Wirth (1982, S. 57) wird Inanspruchnahme als ein hochselektiver Transformationsprozess der gestuften „Reduzierung von Inanspruchnahmemöglichkeiten“ gefasst. Die Forschungsfragen richten sich somit auch auf die *zeitlichen* Dimensionen der Inanspruchnahme:

3. Welche Faktoren lassen sich als Barrieren und/oder förderliche Bedingungen der Inanspruchnahme auf welcher Stufe des Inanspruchnahmeprozesses identifizieren?
  - a. Auf den der eigentlichen Inanspruchnahme vorgelagerten Stufen?
  - b. Auf der interaktiven Stufe der Inanspruchnahme?
  - c. In der Beendigung der Inanspruchnahme (Regelbeendigung, freiwillige Beendigung, Abbruch)?

Mit Thole (2010, S. 27) sind die zu untersuchenden Handlungsfelder nach der *Intensität der Intervention* in lebensweltliche Kontexte als „lebensweltergänzende“, „lebensweltunterstützende“ und „lebensweltersetzende“ soziale Dienstleistungsangebote zu differenzieren:

4. Auf welcher Stufe der Intensität der Intervention lassen sich welche Faktoren als Barrieren und/oder förderliche Bedingungen der Inanspruchnahme feststellen? Auf der Ebene

- a. der „lebensweltergänzenden“ Dienstleistungsangebote,
- b. der „lebensweltunterstützenden“ Dienstleistungsangebote oder
- c. der „lebensweltersetzenden“ Dienstleistungsangebote?

Im Verlauf des Forschungsprozesses ergab sich eine verstärkte Konzentration der Aufmerksamkeit auf die in der Forschungsfragestellung benannten restringierenden und limitierenden Aspekte. Damit wurde eine intensivere Befassung mit der Frage nach den Barrieren der Inanspruchnahme ermöglicht.

### 2.3 Methodisches Vorgehen

In der Rekonstruktion und der Analyse von Faktoren, die auf die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen Einfluss nehmen, spielen individuelle Präferenzen, die in hohem Maße durch subjektiv-lebensweltliche Relevanzen geprägt sind (s. o.), für die Einschätzung und Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen eine zentrale Rolle. Entsprechend folgt diese Untersuchung dem *qualitativen* Forschungsparadigma (vgl. bspw. Flick et al. 2000; Lamnek 1995) und ist im Kern als *teil-strukturierte Interviewstudie* (vgl. Helfferich 2005; Friebe 2010) mit Nutzer\_innen sowie mit Nicht-Nutzer\_innen sozialer Dienstleistungen angelegt. Mit Bezug auf die unterschiedlichen Intensitäten der Interventionen Sozialer Arbeit in die Lebenszusammenhänge der Inanspruchnehmenden (Fragestellung 3) wurden folgende *Handlungsfelder* gewählt:

- offene Angebote: Sozialcafés/Gemeinwesenzentren („lebensweltergänzend“),
- intensivere Beratungs- und Betreuungsangebote: sozialpädagogische Familienhilfe sowie im Rahmen ambulant betreuten Wohnens Erwachsener bei psychischen bzw. Suchterkrankungen („lebensweltunterstützend“),
- stationäre Angebote/Maßnahmen für Eltern und Kinder („lebensweltersetzend“).

Damit wurde einerseits eine relativ breite Variabilität der Bedingungen sozialer Dienstleistungen in den Blick genommen und zugleich, vermittelt über die Konzentrierung auf zwei Schwerpunktfelder Sozialer Arbeit – Kinder- und Jugendhilfe/Beratungs- und Betreuungsangebote für Erwachsene –, die Vergleichbarkeit der Ergebnisse gesichert.

Die Fokussierung auf Barrieren der Inanspruchnahme in der hier verfolgten Fragestellung verlangte darüber hinaus, dass auch solche Personen in die Befragung einbezogen wurden, für die eine Inanspruchnahme nicht (z. B. aufgrund zu hoher Zugangsbarrieren) oder nicht mehr (Abbruch) möglich war (Nicht-Nutzer\_innen). Die Rekrutierung solcher Interviewpartner\_innen sollte handlungsfeldübergreifend über niedrigschwellige Angebote Sozialer Arbeit wie Sleep-Ins, offene Beratungscafés etc. und über Selbsthilfegruppen erreicht werden. Dies stellte sich jedoch letztlich schwierig und problematisch dar (vgl. Kapitel 2.4 Sampling).

Bei der Auswahl der Einrichtungen, über die der Kontakt zu den Inanspruchnehmenden hergestellt wurde, wurden die Unterschiedlichkeit von Trägern, die Größe der Kommune sowie verschiedene Regionen Nordrhein-Westfalens berücksichtigt.

## 2.4 Sampling

Angestrebt waren 80 Interviews mit Nutzer\_innen sozialer Dienstleistungen in Einrichtungen unterschiedlicher Intensität, im Konkreten:

- Sozialcafés/Gemeinwesenzentren: N= 15
- Beratungs- und Betreuungsangebote (SPFH und betr. Wohnen): N = 25
- Eltern-Kind-Einrichtungen: N = 15
- Nicht-Nutzer\_innen: N= 25

Durchgeführt werden konnten letztlich 76 Interviews, wovon 74 Interviews genutzt werden konnten:

- Sozialcafés/Gemeinwesenzentren: N= 14
- Beratungs- und Betreuungsangebote (SPFH und betr. Wohnen): N = 20
- Eltern-Kind-Einrichtungen: N = 16
- Nicht-Nutzer\_innen: N= 26

Angefragt wurden für die Akquise 43 Träger, wovon 20 Einrichtungen Interviewpartner\_innen akquirieren konnten. Die Verteilung sah dabei folgendermaßen aus:

- Sozialcafés/Gemeinwesenzentren
  - angefragt: 6
  - teilgenommen: 4
- Beratungs- und Betreuungsangebote (SPFH und betr. Wohnen)
  - angefragt: 19
  - teilgenommen: 6
- Eltern-Kind-Einrichtungen
  - angefragt: 8
  - teilgenommen: 5
- Nicht-Nutzer\_innen:
  - angefragt: 10
  - teilgenommen: 5

Als Gründe für eine Nicht-Teilnahme an der Datenerhebung wurden genannt:

Einerseits konnten Einrichtungen keine Nutzer\_innen finden, die sich für ein Interview bereit erklärten, oder sie schlossen dies im Vorfeld aus, da sich die Nutzer\_innen derzeit in einer schwierigen Lebenssituation befänden. Andererseits gaben Einrichtungen an, kein Interesse oder keine Kapazitäten oder gar schlechte Erfahrungen mit Forschungseinrichtungen gemacht zu haben. Die Dauer der durchgeführten Interviews betrug durchschnittlich ca. 42 Minuten. Im Hinblick auf die Größe der Kommunen, in denen die Interviews durchgeführt wurden, ergab sich folgende Verteilung:

- Kleinstadt n = 1 (ab 5.000 Einwohner\_innen)
- Mittelstadt n = 11 (ab 20.000 Einwohner\_innen)
- Großstadt n = 62 (mehr als 100.000 Einwohner\_innen)

Diese Verteilung ist darauf zurückzuführen, dass in größeren Städten quantitativ mehr soziale Dienstleistungen angeboten werden und somit vermehrt Interviews in Großstädten geführt wurden.

Die Interviewpartner\_innen waren zwischen 14 und 68 Jahren alt, wovon sich 41 Personen dem männlichen und 33 Personen dem weiblichen Geschlecht zugeordnet haben. Teilweise hatten die Nutzer\_innen einen Migrationshintergrund, welcher aber nicht erfasst wurde, da dieser für die Fragestellung des Projektes nicht von Relevanz ist.

Wie dargestellt, war intendiert, auch sogenannte Nicht-Nutzer\_innen zu interviewen. Bereits zu Beginn der Durchführung stellte sich jedoch heraus, dass es sich bei der Rekrutierung dieser Personengruppe um ein kaum zu lösendes Unterfangen handelte, da Personen, die etwas *nicht* nutzen, nicht als solche in Erscheinung treten und folglich nicht ansprechbar sind. Hilfsweise wurden deshalb Nutzer\_innen niederschwelliger Angebote gefragt, ob und ggf. warum sie *andere Angebote*, von denen sie Kenntnis hatten, begründet nicht in Anspruch nähmen und nutzten. In dieser Hinsicht können diese als Nicht-Nutzer\_innen von spezifischen Angeboten der Sozialen Arbeit gelten und ihre Aussagen entsprechend einbezogen werden.

### 3 Ergebnisse der Studie

#### 3.1 Zugänge zur Inanspruchnahme

Dass die Nutzung sozialer Dienstleistungen als ein prozessuales Geschehen mit einem zeitlichen Verlauf zu konzipieren ist, darauf hat insbesondere die klassische Studie von Wirth (1982) hingewiesen, ebenso darauf, dass der Nutzungsprozess sozialer Dienstleistungen ein hochselektiver Transformationsprozess der gestuften „Reduzierung von Inanspruchnahmemöglichkeiten“ (Wirth 1982, S. 57) ist. Jenseits aller Versuche, solche komplexen Verläufe von Inanspruchnahmen in differenzierter Weise breit in den Blick nehmen zu wollen, soll sich die folgende Ergebnisdarstellung auf die Frage nach den Zugängen konzentrieren.

Angebote Sozialer Arbeit finden in aller Regel jenseits des Alltags der potentiellen Nutzer\_innen statt. In der Konsequenz müssen vor einer unmittelbaren Inanspruchnahme zunächst Zugänge zu den Angeboten und Maßnahmen Sozialer Arbeit hergestellt werden. Diese Zugänge stellen eine wichtige Schwelle im Nutzungsprozess dar, verbunden mit verschiedenen Selektionsprozessen, die hier wirksam werden können. Auf Situationen, in denen Zugänge erschwert, also zu Barrieren der Inanspruchnahme werden, wird unten (vgl. Kapitel 3.2.2) genauer eingegangen. Mit dem hier Folgenden soll vielmehr ein Blick auf die Unterschiedlichkeit von Zugängen zu Angeboten Sozialer Arbeit gerichtet werden, beginnend mit einem Beispiel für eine Zugangssituation zu einem offenen Jugendtreff:

*I: Und war das das erste Mal, dass du dann hier im Jugendtreff warst? Mit diesem Tanzangebot?*

M: Ja

*I: Und warst nicht irgendwie als Kind schon mal hier und hast den Kindertreff genutzt?*

M: Nein! Also direkt wo es diesen – ich wusste nicht mal, dass dieser Ort existiert. Ich wusste nur halt wie gesagt mit dem Tanzen und dann wurde ich auch hierhin geführt dann. Also vom Busbahnhof her, weil ich nicht wusste, wo das war. (.) Und halt, dann hats angefangen so mit dem Tanzen, dann hier hin zu kommen

*I: Mhm und wer hat dich – du hast eben erzählt, du wurdest hier rüber geführt – wer hat dich konkret hier rüber geführt?*

M: Ehm, ja, eine Freundin, die hier, geht auf die Schule von dem einen da, und äh, sie hat mich halt gefragt, ob ich auch Lust habe. Da hatte ich halt Lust da drauf. Dann hat sie mich vom Busbahnhof abgeholt, weil sie war schon hier gewesen und dann hat sie mir das halt gezeigt.

(Frau Mittendorf, Abs. 39-46)

Frau Mittendorf erfährt von dem Angebot in dem Offenen Treff über eine Bekannte. Sie wird von ihr angesprochen und gefragt, ob sie Interesse an einem Tanzangebot hätte. Frau Mittendorf kannte zuvor weder das Angebot noch den Offenen Treff, war aber interessiert („hatte Lust darauf“). Sie erhält die Information über das Angebot Sozialer Arbeit aus dem Kreis ihrer *peer group* und erreicht das Jugendzentrum, eine für sie bis dahin unbekannte Einrichtung an einem unbekannten Ort, mit direkter Unterstützung dieser Freundin („wurde ich auch hierhin geführt“). Sie, die Nutzerin, wurde von ihrer Freundin unmittelbar vom Busbahnhof abgeholt und

zur Einrichtung geleitet. Seitdem besucht Frau Mittendorf den Offenen Treff regelmäßig. Die Information über das Angebot, die Motivierung zur Teilnahme sowie die praktische Unterstützung beim unmittelbaren Zugang gehen hier von einem Mitglied ihrer *peer group*, einer Freundin, aus. Ohne diese Vermittlung hätte Frau Mittendorf das Angebot vermutlich nicht genutzt bzw. aus Unkenntnis nicht nutzen können.

Dieses Zugangsmuster der Vermittlung durch *peers* scheint für den Bereich offener Angebote Sozialer Arbeit nicht unüblich. Gerade der hier berichtete Akt des ‚Dorthin-Geführt-Werdens‘ liefert ein eindrückliches Beispiel für die Eröffnung eines Zugangs zu einer sozialen Dienstleistung durch die Unterstützung Dritter, hier aus dem privaten Umfeld. Gleichwohl lassen sich Prozesse der Vermittlung eines Zugangs durch Personen aus dem privaten Umfeld ebenso in anderen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit wiederfinden. So schildert bspw. Herr Lübbe in recht ähnlicher Weise seinen Zugang zu einem Angebot des ambulant betreuten Wohnens für psychisch Erkrankte, das als lebensweltergänzendes Angebot durch eine deutlich höhere Zugangsschwelle, als der zuvor angesprochene Bereich, gekennzeichnet ist.

L: Also mich – mich hat wirklich ähm so’n bisschen meine (.) ältere Schwester, die hat mich wie so nen kleinen Jungen äh im Prinzip an die Hand genommen und ähm (.) ist mit mir so die ersten Wege (.) gegangen, ne.

(Herr Lübbe, Abs. 113-115)

Herr Lübbe beschreibt, dass seine Schwester maßgeblich daran beteiligt war, dass er einen Zugang zu diesem Angebot fand. Seine Schwester hatte ihn mehrfach auf diese Möglichkeit hingewiesen, aber erst, nachdem Herr Lübbe in dieselbe Stadt gezogen war, in der auch seine Schwester lebt, konkretisiert sich der Zugang zur Inanspruchnahme aufgrund deren expliziter Unterstützung. Seine Schwester ergreift die Initiative, recherchiert das Angebot, motiviert ihn zum ‚Hingehen‘ und begleitet ihn sogar zum ersten Treffen. Der Zugang zur Sozialen Dienstleistung, hier zum ambulant betreuten Wohnen, wird in diesem Fall maßgeblich von einer Familienangehörigen eröffnet. Ohne deren Initiative, so ist nach den Schilderungen des Befragten zu schlussfolgern, wäre, ähnlich wie in der zuvor dargestellten Situation, eine Inanspruchnahme vermutlich nicht oder erst deutlich zeitverzögert zustande gekommen. Der Zugang auch zu diesem höherschwelligen Angebot erfolgt insofern wesentlich durch die Vermittlung und vor allem die Unterstützung einer Familienangehörigen.

Ein weiteres Beispiel, aus demselben Bereich der ambulanten Betreuung, unterstreicht noch einmal die Bedeutung, die einer Vermittlung durch Dritte für den Zugang zur Dienstleistung zukommt, jetzt allerdings bezogen auf eine Vermittlung aus dem professionellen Kontext:

I: *Wie also wie bist du erst mal an dieses Angebot ran gekommen?*

A: Also ich bin rein gekommen ähm über die Klinik, ich war in der Klinik und hab da ähm (.) von einer Fachärztin das Angebot bekommen über ein ambulanten Dienst, also über ambulanter Dienst ähm (..) ähm ja ein Angebot anzunehmen, ob ich das machen möchte? Und das durfte ich dann machen und deswegen bin ich hierhin gekommen.

*I: Ja. Und was hat die Ärztin damals erzählt über diesen Verein dann?*

A: Sie hat darüber erzählt, dass es ein ambulanter Dienst ist und dass hier die Leute sehr nett sind und (.) ja.

*I: Das heißt, die hatten schon gute Erfahrungen mit dem Verein hier [...] ja, und du hast dich dann darauf verlassen?*

A: Ja genau.

(Frau Aubert, Abs. 21-36)

Die Vermittlung dieser Nutzerin an eine ambulante Betreuung erfolgt über die Fachärztin einer Klinik, in der Frau Aubert Patientin war. Die Ärztin informiert Frau Aubert über das ambulante Angebot, motivierte sie, es anzunehmen, und unterstreicht dies mit dem Verweis auf die Freundlichkeit des Personals dort („dass hier die Leute sehr nett sind“). Für Frau Aubert stellte sich diese Situation als echte Entscheidungsoption, das Angebot anzunehmen oder es abzulehnen, dar. Dabei erscheint ihr die Möglichkeit, die ihr damit geboten wird, keineswegs als selbstverständlich. Ihrer Einschätzung nach bedarf es vielmehr zunächst einer Erlaubnis, das Angebot nutzen zu dürfen („das durfte ich dann machen“). Der Zugang zum Angebot Sozialer Arbeit wird in diesem Fall von institutioneller Seite her angebahnt und von der aufnehmenden Institution erlaubt, so die Schilderung der Befragten. Frau Aubert wird innerhalb des Systems Sozialer Dienstleistung weitervermittelt.

Dass ein Zugang zu einem intensiveren Angebot Sozialer Arbeit, hier zu einer sozialpädagogischen Familienhilfe, über institutionelle Vermittlung zustande kommt, zeigt auch das Beispiel von Herrn Vobbe:

V: Ja, also meine Mutter hat glaub ich n Termin mit'm Jugendamt ausgemacht und ähm (.) fragen Sie mich, wo die das herhatte. Ich- ich- ich weiß es nicht ähm (.) auf- auf jeden Fall hat das Jugendamt dann Herrn Schulze vermittelt.

(Herrn Vobbe, Abs. 73- 81)

Die geschilderte Situation ist gleich durch zwei Vermittlungsprozesse gekennzeichnet. Zum einen eröffnet wiederum ein Familienmitglied, hier die Mutter, den Zugang zum Jugendamt, während im zweiten Schritt Herr Vobbe durch die Vermittlung des Jugendamtes eine sozialpädagogische Familienhilfe erhält. Dass das Jugendamt in einem solchen Fall diejenige Instanz ist, die eine erzieherische Hilfe bewilligen muss und insofern unmittelbar und notwendigerweise als zuständige Stelle für den Zugang zu einer sozialpädagogischen Familienhilfe zu sorgen hat, spielt in der Erzählung von Herrn Vobbe keine Rolle. Für ihn steht nicht die Bewilligung an sich im Vordergrund, sondern die Vermittlung des neuen Betreuers.

Neben den bislang betrachteten Zugängen zu Angeboten Sozialer Arbeit, die wesentlich von den Befragten als Prozesse realer Entscheidungsoptionen geschildert wurden, finden sich ebenso Beispiele, in denen die Zugangsprozesse zu den jeweiligen Angeboten und Maßnahmen nur bedingt freiwillig verlaufen oder sogar durch Unfreiwilligkeit und Zwang gekennzeichnet sind.

Vor allem aufgrund mangelnder Ausstattung mit Ressourcen in ihrem Alltag und insofern nur bedingt freiwillig, wird der Zugang zu einer Eltern-Kind-Einrichtung in der folgenden Schilderung dargestellt:

S: und ä h m (.) j a. Ich h a t t e (.) mich für eine Schule beworben, um meinen Realschulabschluss nachzuholen. Das Problem war, das Jugendamt hat mir keine Möglichkeiten gestellt, für eine Tagesmutter oder für einen Kindergartenplatz. Dann haben die mir vorgeschlagen, „wie’s wäre in einer Mutter-Kind-Einrichtung?“, halt damit ich auch von meiner Mama ausziehen kann, weil wir hatten nur wirklich nen kleines Zimmer gehabt. Und ähm ja, dann hab ich halt zu (.) gestimmt, und dann konnte mein Sohn unten hier in’n Kinderbereich, die haben einen extra Kinderbereich, so’n Kindergarten halt. Dann konnte ich ihn dort unterbringen und konnte ja dann halt meine (.) Schule (.) machen.

(Frau Seifert, Abs. 23-33)

Frau Seibert hat ein Ziel: Sie will ihren Realschulabschluss machen. Das setzt jedoch für sie als junge Mutter eines noch nicht einmal einjährigen Sohnes voraus, dass sie einen Betreuungsplatz für ihn hat. Sie geht davon aus, dass das Jugendamt eine Tagesmutter oder einen Kindergartenplatz stellt, was allerdings nicht der Fall ist. Vielmehr wird ihr vorgeschlagen, in eine Eltern-Kind-Einrichtung zu ziehen. Auch wenn dies nicht ihrer ursprünglichen Intention entspricht, stimmt sie dem Vorschlag zu, auch weil sie neben der Sicherung der Betreuung ihres Sohnes in eine größere Wohnung ziehen kann. Der Mangel an Ressourcen (Kinderbetreuungsplatz und geringer Wohnraum) bzw. die Erlangung solcher Ressourcen, mit denen sie ihrem Ziel, einen Schulabschluss machen zu können, näherkommen kann, bildet aus ihrer Sicht den Grund, in die Einrichtung umzuziehen. Ihr Zugang folgt einem Vorschlag des Jugendamtes. Ob der Umzug in die Einrichtung für sie seinerzeit alternativlos war, muss dahingestellt bleiben. Folgt man ihrer Schilderung, dann kann hier von einem bedingt freiwilligen Zugang zur Nutzung dieses Angebots gesprochen werden.

Demgegenüber zeigt sich die Begründung für die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen im folgenden Beispiel, ebenfalls einer Eltern-Kind-Einrichtung, als für die Nutzerin explizit alternativlos und damit unfreiwillig:

R: und ähm, ja. (.) Und äh das war dann halt vom Jugendamt, ne, die haben gesagt, ne, sonst hätten sie mir den Kurzen wegnehmen müssen deswegen äh, ne, haben die mir dann hier die Einrichtung ausgesucht und (..) so bin ich dann hier gelandet. Was auch (.) gut war, also (.) ne, sonst hätten sie mir den Kurzen weggenommen.

(Frau Rottmann, Abs. 44-55)

Frau Rottmann sieht sich hier von Seiten des Jugendamtes vor die Alternative gestellt, entweder in eine Eltern-Kind-Einrichtung zu ziehen oder andernfalls – gewissermaßen zwangsläufig – das Sorgerecht für ihr Kind zu verlieren („dann hätten die mir den Kurzen wegnehmen müssen“). Frau Rottmann will aber ihr Kind behalten, eine Trennung von ihrem Kind stellt für sie keine ernsthafte Alternative dar. Für den Umzug in eine Eltern-Kind-Einrichtung bestand somit für sie keine reale Entscheidungsmöglichkeit. Der Zugang zur Eltern-Kind-Einrichtung erfolgt für Frau Rottmann folglich unfreiwillig, auch wenn sie der Maßnahme letztlich zustimmt und diese im Verlaufe des Interviews zunehmend positiv konnotiert.



Im Hinblick auf die Zugänge zu Angeboten Sozialer Arbeit kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass sich diese kontextspezifisch wie situativ unterschiedlich gestalten, und zwar sowohl bezogen auf die einzelnen Angebote bzw. Handlungsfelder selbst als auch im Vergleich zwischen den verschiedenen Angeboten bzw. Handlungsfeldern, die in die Untersuchung mit aufgenommen wurden. Das heißt, nicht nur dort, wo Angebote konzeptionell offen gestaltet sind und entsprechend zu erwarten ist, dass sich auch die Zugänge offen und damit different gestalten, verlaufen die Zugänge auf vielfältige Art und Weise, sondern auch dort, wo es festgelegte Verfahrenszugänge gibt wie bspw. in Hilfeplanverfahren im Kontext der Hilfen zur Erziehung. Trotz aller formalen Festlegungen zeigen sich aber auch hier in den Schilderungen der Nutzer\_innen vielfältige und differente Zugangswege.

Hierbei erschließen sich die Nutzenden die Zugänge teilweise eigenständig; andere Berichte verweisen aber auch auf hoch selektive wie zum Teil kontingente Prozesse der Vermittlung und Verweisung.

Des Weiteren lassen sich sowohl Zugangsprozesse rekonstruieren, die als freiwillige im Sinne von – zumindest relativ – Entscheidungsmöglichkeit für verschiedene Handlungsoptionen verstanden werden können, als auch als Zugangsprozesse, die für die Seite der Nutzer\_innen die Inanspruchnahme eines Angebotes bzw. einer Maßnahme tatsächlich alternativlos werden lassen. Die Zugänge sind in solchen Fällen folglich durch Unfreiwilligkeit und Zwang gekennzeichnet.

Unabhängig davon, ob es sich um Handlungsfelder Sozialer Arbeit handelt, die mehr oder weniger stark in die Lebenswelt der Nutzenden eingreifen, nehmen Vermittlungsprozesse bei den Zugängen zur Inanspruchnahme von Angeboten Sozialer Arbeit eine wesentliche Rolle ein. Zu bedeutsamen Vermittlungspersonen können hier Familienangehörige oder direkte Freunde werden, aber auch institutionelle Akteur\_innen wie z. B. Professionelle der Sozialen Arbeit selbst oder angrenzender Felder (z. B. Ärzte, Kliniken). Insbesondere im höherschweligen Bereich Sozialer Arbeit scheint – auch hier aus der Perspektive der Nutzenden betrachtet – institutionellen Vermittlungsakteur\_innen wesentliche Bedeutung zuzukommen. Dies schließt aber nicht aus, dass zugleich auch persönliche Bezugspersonen in diesen komplexen Prozessen der Vermittlung und Erschließung von Zugängen zu Angeboten Sozialer Arbeit involviert sind. Die zentral gekennzeichneten Vermittlungen werden für die potentiellen Nutzer\_innen zu – ggf. auch fehlenden – Ressourcen bei der Erschließung von Zugängen zu Angeboten Sozialer Arbeit.

## 3.2 Barrieren der Inanspruchnahme

Der zentrale Begriff der ‚Barriere‘, wie er von uns verwendet wird, basiert auf der folgenden Bestimmung:

*Insofern sozialstaatliche Erbringungskontexte, institutionalisierte und professionalisierte Formen sowie situative Konstellationen der Erbringung produktiver Aneignungsleistungen von Dienstleistungen auf Seiten der Nutzer\_innen erschweren, begrenzen oder verhindern, erweisen sich diese als Hindernisse und Barrieren der Inanspruchnahme.*

Der Begriff der ‚Barrieren‘ in diesem Sinne fokussiert auf das Aneignungshandeln der Inanspruchnehmenden, auf deren subjektive Sicht und Perspektive auf die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistung im Rahmen des hier in Rede stehenden Interaktionsgeschehens. Dabei wird „Barriere“ als ein prozessorientierter und jeweils von der individuellen Wahrnehmung jeder/jedes einzelnen Inanspruchnehmenden abhängiger Begriff konzipiert, der in der Konsequenz die vollständige Verhinderung einer Nutzung von Angeboten bedeuten kann, aber auch diejenigen Prozesse einbezieht, die eine unter den jeweiligen Voraussetzungen und Interessen *optimale* Nutzung der sozialen Dienstleistung wie auch die Realisierung eines Gebrauchswertes behindern oder einschränken.

Es zeigt sich auf der Basis des hier erhobenen Materials, dass Barrieren nicht auf einzelne Bereiche der untersuchten Forschungsfelder beschränkt sind, sondern sich auf allen drei analytisch differenzierten Ebenen des Dienstleistungsprozesses – dem Erbringungsverhältnis, dem Erbringungskontext und der gesellschaftlichen Ebene der Erbringung – finden und rekonstruieren lassen. Gleichwohl ist zu betonen, dass es sich hier um eine *analytische* Differenzierung handelt, die unter der spezifischen Perspektive dienstleistungstheoretischer Überlegungen die Phänomene zu systematisieren versucht. In der Realität sind die Phänomene selbstredend miteinander verwoben. Dass sich die Verortung von Barrieren nicht auf einen Bereich beschränkt, gilt gleichermaßen für die verschiedenen zeitlichen Phasen des Nutzungsprozesses sowie alle hier betrachteten Handlungsfelder, unabhängig davon, wie tief der Eingriff in die Lebenswelt der Nutzerinnen und Nutzer jeweils erfolgte. Zugleich fließen aber auch die Unterschiede in die Analyse mit ein.

### 3.2.1 Barrieren auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses

Der Forschungsansatz der sozialpädagogischen Nutzerforschung fokussiert auf das Erbringungsverhältnis von Nutzer\_innen und Professionellen im Rahmen personenbezogener sozialer Dienstleistungen, sowohl auf der Ebene der direkten Interaktion als auch auf der Ebene pädagogisch absichtsvoll strukturierter Situationen und Arrangements. Dabei steht im Folgenden zunächst das Interaktionsverhältnis mit seinen unterschiedlichen Facetten im Zentrum der Aufmerksamkeit. In den nächsten Abschnitten sollen sodann die Erbringungskontexte, die Rahmung und Voraussetzung des Erbringungsverhältnisses bilden, in den Blick genommen werden.

Vor der weiteren Analyse gilt es vorzuschicken, dass im Rahmen dieser Untersuchung, auch wenn sie hier nicht Gegenstand der Analyse sind, gleichwohl eine Vielzahl von Beispielen zu finden ist, die diejenigen Interaktionen zwischen Nutzer\_innen und Professionellen zum Thema haben, welche von Seiten der Nutzer\_innen als hilfreich und unterstützend erfahren werden. Die Befragten berichten davon, dass Professionelle ihnen zuhören, sie als Person wahrgenommen und ihre Anliegen ernst genommen werden und dass die Nutzer\_innen die Angebote und Maßnahmen Sozialer Arbeit als für sich gebrauchswertvoll gestalten können. Die im Folgenden vorgetragenen Ergebnisse dürfen insofern nicht dahingehend interpretiert werden, dass die hier untersuchten Angebote und Maßnahmen Sozialer Arbeit von den Befragten ausschließlich als mit negativen Erfahrungen und Einschätzung behaftet verstanden werden.

Dennoch wollen die Analysen hier diejenige Seite der Erfahrungen fokussieren, die sich als Barrieren der Inanspruchnahme erweist. Diese können für die Nutzenden Beschränkungen im Nutzungsprozess bedeuten, bis hin zu einer vollständigen Verhinderung der Inanspruchnahme.

Eine so verstandene wesentliche Einschränkung im Nutzungsprozess auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses bezieht sich auf das Verhalten der Mitarbeiter\_innen der Einrichtung gegenüber den Nutzer\_innen und auf die Beziehung, die zwischen den Nutzer\_innen und den Mitarbeiter\_innen entsteht. So beschreiben z. B. Befragte in den Interviews, dass sie sich von den Mitarbeiter\_innen unter Druck gesetzt fühlen, sie sehen sich der Macht der Beschäftigten ausgeliefert und nicht ernst genommen, oder sie fühlen sich von den Mitarbeitenden zu Unrecht sowie über Gebühr kontrolliert. Die Folge ist, dass sie die Angebote und Maßnahmen nur noch eingeschränkt oder gar nicht mehr zu ihren Gunsten nutzen können.

Ein erstes Beispiel hierzu zeigt sich in den Erfahrungen der jungen Frau Pieper, die als 16-jährige Mutter in einer Eltern-Kind-Einrichtung lebt:

P: nach manchen Aussagen fühl ich mich dann halt wieder nicht mehr wohl.

I: *Aussagen Von wem?*

P: von dem Betreuer. [...]

I: *Ja. (.) Magst du mal ne konkrete Situation schildern?*

P: (.) Ja, gestern zum Beispiel – also mein Baby hat halt geschrien abends – ich bring sie jeden Tag hier unten [Raum außerhalb des eigenen Appartements] zum Schlafen, weil wenn ich dann Treppen hochlaufe schreit sie noch mehr [...] Und dann hat der Betreuer, der gestern hier war, halt die ganze Zeit gesagt „du bringst sie jetzt sofort nach oben“, ich hab gesagt „ich schl- bring sie immer unten zum Schlafen“,

I: *mhm*

P: dann hat der angefangen mich anzu- richtig anzuschreien und alles, [...] das haben auch mehrere mitbekommen. [...] Und das geht halt ständig so.

I: *Okay*

P: Ich (.) weiß nich, ich hab auch eh (.) manchmal richtig Angst, dass sie mir abgenommen wird, [...] weil so Kommentare wie „ja du kannst dich nicht richtig um dein Kind kümmern“, „du kriegst die nicht ruhig“ und alles.

*I: Siehst du das anders?*

P: (.) Ich – also ich (.) ich krieg sie immer unten zum Schlafen, [...] jeden Tag. (.) Ich krieg sie eigentlich ruhig, nur man- wenn man mich dann noch hetzt, dann reg ich mich auch noch auf.

(Frau Pieper, Abs. 222-245)

P: U n d (.) i- ich hab mich gestern- (.) ich hab ganz ehrlich gesagt (.) manchmal Angst nach Hause zu kommen, wenn der hier ist.

*I: O k a y*

P: Ich war letztens in der Stadt und hab gesagt, dass ich nich nach Hause will, bin zu meiner Mutter gegangen.

(Frau Pieper, Abs. 418-420)

Frau Pieper beschreibt, zum Teil wortidentisch an zwei Stellen im Interview, dass sich die Situation in der Einrichtung aufgrund des Verhaltens einer Betreuungsperson für sie so weit zuge-spitzt hat, dass sie Angst hat, nach einem Besuch in der Stadt wieder zurück in die Einrichtung (nach Hause) zurückzukehren. Der Grund ist ihre Furcht, dass ihr das Kind weggenommen , wenn sie den Anforderungen eines Mitarbeiters nicht nachkomme. Hierbei hebt sie hervor, dass die Anforderungen, die von dieser Person an sie gestellt würden, von ihr nur sehr schwer zu erfüllen seien. Denn erstens kann sie die Sinnhaftigkeit der Anforderung (ihr Kind an einem anderen Ort als dem üblichen zu Bett zu bringen) nicht nachvollziehen und erlebt das Ansinnen dieses Mit-arbeiters ihr gegenüber als willkürlich. Zweitens hat sie faktisch Schwierigkeiten, diese Anforderung zu erfüllen (ihr Kind zu beruhigen, wenn, wie gefordert, die bekannten Einschlaf-Rituale nicht mehr greifen). Erschwerend kommt drittens hinzu, dass sich Frau Pieper kaum in der Lage sieht, ihr Kind zu beruhigen, wenn sie sich, wie in dieser Situation, selbst gehetzt, also unter Druck gesetzt fühlt. Schlussendlich befürchtet sie für sich und ihr Kind einschneidende Konsequenzen: Wenn es ihr nicht gelingt, in relativ kurzer Zeit die an sie gestellten Anforderungen des Mitarbeiters zu erfüllen, also ihr Kind in der verlangten Art und Weise zur Ruhe zu bringen, sieht sie sich vom Betreuer als ‚schlechte‘ Mutter bewertet, verbunden mit der Gefahr, aufgrund der permanenten Beurteilungssituation, in der sie sich in der Einrichtung befindet, daraufhin das Sorgerecht für ihr Kind zu verlieren.

Das als nicht nachvollziehbar, unnachgiebig und unangemessen empfundene Verhalten des Betreuers führt nicht nur zu einer mangelhaften Unterstützung bei der sich ihr ursprünglich stel-lenden Herausforderung, eine gute Zu-Bett-Geh-Situation für ihr Kind zu gestalten, sondern setzt sie zusätzlich unter Druck und verschafft ihr damit weitere Probleme. Das Verhalten des Mitarbeiters wird für die Nutzerin zu einer Barriere der Inanspruchnahme der sozialpädagogi-schen Maßnahme Eltern-Kind-Einrichtung. Man könnte auch weitergehend davon sprechen, dass hier ein Prozess der Schädigung durch eine Maßnahme Sozialer Arbeit beschrieben wird, denn das hier geschilderte Verhalten des Betreuers verhindert nicht nur das Hervorbringen einer neuen, produktiven Herangehensweise im Umgang mit ihrem Kind, sondern konterkariert sogar die Gestaltung ihres bislang mehr oder weniger gut gelingenden Alltags. Auf die Rekonstruktion und Analyse von Prozessen der Schädigung durch Soziale Arbeit kann an dieser Stelle aber nicht näher eingegangen werden.

Für Konstellationen wie die hier angesprochene ist sicherlich spezifisch, dass nicht selten das Damokles-Schwert ‚Entzug des Sorgerechts für das eigene Kind‘ über den Elternteilen, die in Eltern-Kind-Einrichtungen leben, schwebt und diese sich deshalb in besonderer Weise in einem Kontroll- und Abhängigkeitsverhältnis gegenüber der Einrichtung und deren Mitarbeiter\_innen befinden. Dennoch lässt sich diese Grundfigur, dass ein Verhalten von Mitarbeiter\_innen, durch welches sich die Nutzer\_innen unter Druck gesetzt fühlen, zu einer Barriere der Inanspruchnahme führen kann, auch in anderen, weniger in die Lebenswelt der Nutzer\_innen eingreifenden Angeboten Sozialer Arbeit wiederfinden.

Auch im folgenden Beispiel entwickeln sich Aushandlungsprozesse im Erbringungsverhältnis zwischen den Professionellen und einer anderen befragten Nutzerin einer Eltern-Kind-Einrichtung zu einer Barriere der Inanspruchnahme, wenngleich in anderer Weise, als im Beispiel zuvor beschrieben:

*I: Warum musst du ausziehen?*

*J: Ä h m weil die hier meine Maßnahme beenden möchten.*

*I: Okay.*

*J: Eigentlich ist das ja im Großen und Ganzen ein Haus (..) für Frauen, die den Alltag mit ihren Kindern (..) nicht unbedingt bewältigen können. [...] Und ähm auch Sucht. Und ähm, bei mir ist ja keines von dem beiden der Fall, [...] ich bin ja nur hier rein gekommen für meinen Sohn, für ne Kinderbetreuung, meine Schule hab ich ja jetzt auch beendet.*

(Frau Seifert, A. 249-262)

*J: ne, also ich bin eigentlich da in dem Sinne sehr selbstständig (..) und ä h m, dann denk ich mir auch nur meinen Teil und sag dann: „Nee Leute, bisschen auf Abstand, (..) ich habs mit euch eigentlich gar nicht so oder möchte, oder will, nicht wirklich so viel mit euch dann so mitarbeiten“. [...] Und das sind eigentlich auch Voraussetzungen, hier zu wohnen, sag ich jetzt mal, ne, mit denen dann auch noch Termine, oder wenn man selber für sich persönliche, private Arzttermine hat, soll man die trotzdem auch angeben [...] und das sind halt für mich Dinge, die bei mir hier halt nicht reinwollen. [...] Wenn’s um meinen Sohn geht, ja okay, könnt ihr Termine wissen, aber (..) von meinen Sachen eigentlich unbedingt jetzt n i c h t, und das ist halt meine Einstellung, und (..) ä h, damit haben die ein Problem. Und, das ist auch mit ein Teil der Begründung, warum ich dann hier auch ausziehen soll, weil sie die Maßnahme halt beenden wollen, weil ich da nicht kooperativ mit denen mitarbeite.*

(Frau Seifert, Abs. 284-304)

Auch diese Nutzerin sieht sich von Seiten des Angebots mit Anforderungen konfrontiert, denen sie nicht nachkommen will und sich verweigert. Während Frau Seifert ihren Bedarf in Bezug auf das Eltern-Kind-Angebot, in dem sie seit fast drei Jahren lebt, auf diejenigen Angelegenheiten beschränken will, die ihren Sohn betreffen, erwarten die Professionellen von ihr, dass auch Angelegenheiten, die sie selbst angehen wie bspw. ihre eigenen Arzttermine, zum Gegenstand der Betreuung gehören und somit auch besprochen werden („Termine“). Dies lehnt Frau Seifert für sich als Eingriff in ihre Privatsphäre ab, unabhängig davon, dass sie zugleich anerkennt, dass diese geforderte Form der Interaktion Bestandteil („Voraussetzung“) des Programms ist. Für sich

selbst sieht sie aber keinen Unterstützungsbedarf und fühlt sich insofern legitimiert, nur Teilbereiche des Programms in Anspruch zu nehmen. Sie nutzt das Angebot, jenseits weiterer pädagogischer Beratung, als Möglichkeit, eine Wohnung und vor allem eine Betreuung für ihren Sohn zu erhalten. Indem die Nutzerin sich gegenüber weitergehenden pädagogischen Anforderungen verweigert, wird ihr dies als mangelnde Kooperationsbereitschaft ausgelegt. Im Verbund mit der von beiden Seiten geteilten Einschätzung, dass sie in der Lage sei, für ihr Kind allein zu sorgen, wird diese Kooperationsverweigerung von Seiten der Einrichtung mit als Grund herangezogen, die Hilfe beenden zu wollen.

Die Forderung, sich jenseits der individuellen Interessen auf die generalisierten, konzeptionell vorgesehenen Anforderungen des pädagogischen Programms einzulassen und entsprechendes Verhalten zu zeigen, wird für die Nutzerin zu einer Barriere der Inanspruchnahme und schließt sie von der weiteren Nutzung aus. Gleichwohl gilt für diese Nutzerin, dass ihr letztlich die Konsequenz, in einer eigenen Wohnung zu leben, durchaus recht ist. Offen bleibt aber die Sicherung der Betreuung ihres Kindes, wenn sie in Zukunft mit ihrem Sohn allein in einer eigenen Wohnung lebend gleichzeitig einer Ausbildung bzw. einer beruflichen Tätigkeit nachgeht.

Als Konsequenz der beiden zuvor untersuchten Beispiele für Barrieren der Inanspruchnahme auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses Sozialer Dienstleistung droht jeweils – wenngleich aufgrund unterschiedlicher Begründungen – die Beendigung der Maßnahme. Die an die Nutzer\_innen gestellten Anforderungen und deren Nichtbefolgung werden zu einem wesentlichen Hindernis einer weiteren Nutzung.

Demgegenüber geht es in der folgenden Situation nicht um eine Verhinderung der Nutzung des Angebotes im Ganzen, sondern um eine Minderung der Realisierungsmöglichkeiten eines Nutzens.

So berichtet Frau Prange, ebenfalls aus dem stationären Bereich der Eltern-Kind-Einrichtung, Folgendes:

*I: Was meinst du denn (.) insgesamt, was nicht sonderlich gut (.) hier läuft? Also aus deiner Sicht.*

*P: (.) S i e – bei mir kontrollieren die mich eher (um) – mehr oder weniger, also immer hinterher und „hab ich dies schon gemacht, hab ich jenes schon gemacht“, also das geht schon echt einem auf den Geist. [...] J a, w e n n dann (.) fühlt man sich so, als man behandelt wird so wie’n kleines Kind, so. Da s s einem immer hintergelaufen wird, oder sowas.*

(Frau Prange, Abs. 188-189)

Frau Prange beschreibt, dass die Mitarbeiter\_innen der Einrichtung sie fortwährend kontrollieren würden, was ihr deutlich missfällt („auf den Geist“ geht“). Sie fühlt sich „wie’n kleines Kind“ behandelt und in ihrer Selbstständigkeit eingeschränkt, nicht ernst genommen. In diesem Bereich, wie im stationären Bereich insgesamt, können sich die Nutzer\_innen den Anforderungen der Mitarbeiter\_innen kaum entziehen, wollen sie nicht massive Einschränkungen in ihrem Alltag in Kauf nehmen. Das Nicht-Erbringen von Verhaltensweisen, die von ihnen erwartet werden, bspw. das Zimmer zu putzen, führt hier zwar nicht zum Ausschluss aus dem Programm, ist aber

durchaus einschneidend strafbeweht, in diesem Fall mit dem Entzug von Taschengeld. Zwar steht die hier befragte junge Frau solchen Kontrollen an sich nicht grundsätzlich ablehnend gegenüber<sup>4</sup>, weil sie darin eine pädagogische Intention erkennen kann – nämlich das Erlernen einer eigenständigen Haushaltsführung –, die sie an sich akzeptiert. Sie reagiert aber mit einer deutlichen Zurückweisung, weil sie die Kontrollen in ihrem Falle als unangemessen ansieht bzw. mit einer persönlichen Degradierung (sich wie ein kleines Kind behandelt fühlen) verbunden erlebt.

Ähnlich verhält es sich auch in anderen Zusammenhängen. Dies bringt ein Nutzer aus dem Bereich einer offenen Einrichtung für Obdachlose deutlich zum Ausdruck. Der Befragte erlebt sein Verhältnis zu den Mitarbeiter\_innen als persönliche Abwertung, auch wenn er den Grund für ein solches Verhalten letztlich den institutionellen Zwängen zuspricht:

W: ... ich komm aus'm oberen Mittelstand. Und da ist sofort (..) offen gesagt (..) die Pro- das Problem. Es sind hier gar nicht die Gäste; die Gäste sind zum Teil debil, Sonderschüler, da erwartet man nicht viel, aber, was einen verletzt ist, dass diese minderbildeten Leute tausende von Fach- Fachschulen [...] da können Sie, ist jetzt Phantasie, die dritte Relativitätstheorie entwickelt haben auf'm Bierdeckel und dem Sozialarbeiter das zeigen. Kapiert er das? (.) Der (.) findet garantiert irgend nen Trichter, das abzuwerten. [...] Das wird extrem abgewertet. Immer. Das ist nicht nur bei mir so. [...] Das is immer Zuckerbrot und Peitsche. Weil die oben bleiben wollen und sie – die sind nicht besonders viel, und wenn die – die müssen auch nen bisschen, nen bisschen seh ich's ein, die müssen nen bisschen wie'n Dompteur, wie'n Zirkusdirektor sein. [...] Die müssen aufpassen, dass der Laden nicht umkippt und deswegen habe sie auch System Zuckerbrot und Peitsche

(Herr Wiese, Abs. 100-110)

Herr Wiese, der als Nutzer eines offenen Treffs für Wohnungslose interviewt wurde, macht die Erfahrung einer systematisch verweigerten Anerkennung. Dies macht er an einem Beispiel deutlich, in dem er beschreibt, dass selbst in dem Fall, in dem Nutzer\_innen eine erhebliche intellektuelle Leistung erbracht hätten („die dritte Relativitätstheorie entwickelt haben“), die Mitarbeiter\_innen dieser Einrichtung diese Leistung nicht anerkennen, vermutlich sogar nicht einmal intellektuell erkennen würden. Vielmehr würden sie auf unterschiedliche Weise eine solche Leistung massiv („extrem“) abwerten. Diese Abwertung schätzt er nicht nur als ein isoliertes Phänomen ihm gegenüber ein, sondern er erkennt hierin auch ein generalisierbares und fortwährend („immer“) zu erwartendes Verhalten der Mitarbeiter\_innen dieser Einrichtung, wobei er die dort tätigen Ehrenamtlichen ausdrücklich in sein Urteil mit einschließt. Für ihn erklärt sich ein solches Verhalten auf zweierlei Weise: Zum einen macht er den seines Erachtens schlechten Ausbildungsstand („mindergebildete Leute“) der Mitarbeiter\_innen und damit deren begrenzte Fähigkeiten für ein solches Verhalten verantwortlich, und zum anderen sieht er den Grund in der personellen Unterbesetzung der Einrichtung, weshalb eine zu geringe Anzahl an Mitarbeiter\_innen einer zu großen Anzahl an Gästen gegenüberstehe. Beide Gründe würden ein solches Handeln der Mitarbeiter\_innen notwendig machen, um der Gruppe der Nutzer\_innen gegenüber überhaupt Herr bleiben zu können. Hierfür sei es erforderlich, sowohl den Gästen gegenüber

---

<sup>4</sup> Zum Zusammenhang von Kontrollerfahrung und Realisierung eines Nutzens in der Sozialen Arbeit vgl. Schaarschuch/Oelerich 2015.



zugänglich zu bleiben als auch die Machtposition der Mitarbeitenden zu betonen. Ob ihm daraus unmittelbar Einschränkungen in Bezug auf seine Inanspruchnahme des Angebotes entstehen, formuliert der Befragte nicht explizit, aber im weiteren Verlauf des Interviews deutet er dies in Abgrenzung zu einem anderen Angebot an. Hier zeigt sich, dass seine Möglichkeiten und vor allem seine Bereitschaft, das zuerst angesprochene Angebot nach seinen Interessen und Prioritäten zu nutzen, durch ein solches Verhalten der Mitarbeiter\_innen beschränkt werden:

W: Also die, [...] da drüben, da-da d r ü b e n, [gemeint sind die Mitarbeiter\_innen einer anderen Einrichtung] naja was sagen die denn, nee, die sagen eigentlich gar nichts, genau, sie- sie geben einem zu verstehen, dass man was kann. Und hier geben die (.) die hier geben dir, einem zu verstehen, dass man zu viel labert, dass man nen Laberkopf wär.

(Herr Wiese, Abs. 300-303)

Herr Wiese vergleicht seine Erfahrungen, die er mit Mitarbeiter\_innen aus zwei verschiedenen Einrichtungen im Bereich Offener Treff für Wohnungslose gemacht hat. Im Rahmen des einen Angebotes erfährt er Wertschätzung („sie geben einem zu verstehen, dass man was kann“), wohingegen das Personal des anderen Angebots ihm zeige, „dass man zu viel labert, dass man nen Laberkopf wär“. Die Mitarbeitenden nehmen ihn in dem, was er zu sagen hat, nicht ernst, vielmehr behandeln sie ihn abschätzig. Dies trifft ihn persönlich, weil er sich selbst als intellektuell sehr wohl in der Lage sieht, elaboriert zu sprechen (s. o.). Seine argumentativen Fähigkeiten werden jedoch nicht anerkannt, sondern als „Laberei“ abgetan. Die Folge ist, dass er aufgrund dieser Abwertungserfahrung in der einen Einrichtung die Nutzung des ihn als persönlich wertschätzend empfundenen anderen Angebotes präferiert und die erste Einrichtung nur noch in deutlich reduziertem Umfang, lediglich um Nahrungsmittel zu erhalten, nutzt. Die aus seiner Sicht als abwertend empfundene Beziehungsgestaltung zwischen Nutzer\_in und Mitarbeiter\_in wird zu einer Barriere im Nutzungsprozess und führt zu einer nur noch selektiven Nutzung bzw. partiellen Nicht-Nutzung.

Weniger im Sinne eines individuellen Fehlverhaltens von Professionellen als vielmehr im Sinne eines strukturellen Problems, das Konsequenzen für die Beziehungsgestaltung zeitigt, wird schließlich auf Schwierigkeiten verwiesen, die entstehen, wenn sich die Nutzer\_innen bei einem Mitarbeiter\_innenwechsel oder in Vertretungssituationen –bspw. im Kontext der ambulanten Betreuung – immer wieder auf neue, ihnen fremde Mitarbeiter\_in einlassen müssen.<sup>5</sup> So beschreibt eine Nutzerin, dass manche Anbieter neue Beschäftigten gut über die Situation der Nutzer\_innen informieren würden, so dass es im Vertretungsfalle nicht dazu komme, dass die Nutzer\_innen im Kontakt mit dem bzw. der neuen Mitarbeiter\_in „bei Adam und Eva anfangen“ (Frau Glotz) müssten oder immer wieder neu ihre persönlichen und schmerzlichen Problemlagen gegenüber ihnen zunächst in Gänze fremden Personen offenbaren müssten („Seelenstrip“, Frau Münch). Wenngleich die Befragten zugestehen, dass solche Wechsel zum Teil kaum zu vermeiden seien, betonen sie dennoch die damit einhergehenden Schwierigkeiten für die Gestaltung einer vertrauensvollen Beziehung zwischen ihnen und den Professionellen, welche sich bis

---

<sup>5</sup> Vgl. hierzu vertiefend die Ausführungen zu den Barrieren auf der Ebene des Erbringungskontextes im folgenden Kapitel.



zu einer deutlichen Einschränkung der Realisierung eines Nutzens des Angebotes verdichten können.

In Bezug auf das Erbringungsverhältnis zwischen Nutzer\_innen und Mitarbeiter\_innen stand bislang vor allem die Beziehung zu den Mitarbeiter\_innen im Vordergrund. Im Folgenden soll ein weiterer Aspekt der direkten Interaktion zwischen den Nutzenden und den Professionellen im Inanspruchnahmeprozess fokussiert werden, und zwar die fachliche Bewertung des Verhaltens der Professionellen, wobei eine klare Abgrenzung zu der zuvor thematisierten Arbeitsbeziehung zu den Professionellen faktisch nicht möglich erscheint. Zudem spielt es hier keine Rolle, dies sei an dieser Stelle betont, ob es sich bei den beschriebenen Handlungen der Mitarbeitenden um ein, wie auch immer objektivierbares, fachliches Fehlverhalten handelt oder nicht. Vielmehr muss hier im Vordergrund stehen, dass die Nutzer\_innen in den geschilderten Interaktionen mit den Professionellen ein *aus ihrer Perspektive* fachlich nicht angemessenes Vorgehen sehen und dies mit einer Beschränkung der Nutzung in Zusammenhang bringen.

Das Verhalten der Mitarbeiter\_innen zeigt sich in den Aussagen der Befragten dort als Barriere der Inanspruchnahme, wo es als grenzüberschreitend, aus verschiedenen Gründen als inkompetent oder als voreingenommen wahrgenommen wird. Letztlich führen solche Erfahrungen auf Seiten der Nutzer\_innen dazu, dass sie die Angebote nicht mehr wahrnehmen oder es zu Schwierigkeiten und Begrenzungen der Inanspruchnahme der Angebote und Maßnahmen kommt.

Im folgenden Beispiel beendet eine Nutzerin explizit die Inanspruchnahme einer Hilfe, da sie das Verhalten der Mitarbeiterin als grenzüberschreitend bewertet und deren Fachlichkeit in Zweifel zieht:

K: Irgendwann traf ich d i e in der Stadt wieder und dann sagt sie „j a, eh-“ oder wir haben uns immer getroffen, also auch bei ihr zuhause und so und dann hat se gesagt, (..) e h sie würd gerne mit mir zusammen sein und s o, ja, wir haben dann familiär und (..) alles Mögliche und irgendwann sagt sie dann (..) s o trifft mich in der Stadt und sagt „d u, ähm machst ja grad betreutes Wohnen, ich mach das mal wieder“ (..) und sie wollte die Zeit so n bisschen mit mir intensivieren so und das hab ich als sehr f a lsch empfunden, irgendwann mal nachher, (..) weil ä h m aus ä h m Betreuung ich gelernt hab, Freundschaft (..) i s (..) ganz übel, das is nix. D a s das bringt nicht weiter, da is, find ich, das i s e h, da gibts Vermischung e n und ähm d a war ich auch dann irgendwann hab ich dann auch gesagt, also ich will keinen e h- keinen Kontakt mehr haben. [...]

K: und ä h m also, weil ich gemerkt hab, das läuft n bisschen mir (..) nich s o, nicht so wie ich das möchte

I: ja

K: (..) und ähm ich wollte dann auch die Betreuung nicht, die wollt ich nicht mehr.

(Frau Knoop, Abs. 68-92)

Nachdem Frau Knoop eine erste Betreuung beendet hat, entwickelt sich auf Initiative der ehemaligen Betreuerin hin eine freundschaftliche Beziehung zwischen ihr und dieser Mitarbeiterin. Nachdem die Mitarbeiterin dann den Träger gewechselt hat und gleichzeitig Frau Knoop erneut eine Betreuung in Anspruch nehmen will, übernimmt diese ehemalige Mitarbeiterin, wieder auf

ihre eigene Initiative hin, nun im Auftrag des zweiten Trägers erneut die Betreuung und gestaltet diese Arbeitsbeziehung jetzt eher freundschaftlich familiär („die Zeit so n bisschen mit mir intensivieren“), was Frau Knoop zunehmend missfällt und schließlich zum Abbruch der Hilfe führt. Die Nutzerin beschreibt, dass aus ihrer Sicht durch das Verhalten der Mitarbeiterin eine Vermischung zwischen privatem und beruflich-institutionellem Kontakt stattgefunden habe, indem die Mitarbeiterin die Beziehung vor allem auf einer freundschaftlichen Ebene ausbauen wollte. Das empfindet Frau Knoop als falsch, und sie stellt fest, dass ein freundschaftliches Verhältnis im Rahmen einer professionellen Betreuung deutlich negativ zu beurteilen („ganz übel, das is nix“) und für den Nutzungsprozess nicht produktiv ist („das bringt nicht weiter“). Nach einer gewissen Zeit, in der die Einschätzung gereift ist, positioniert sich Frau Knoop recht strikt und selbstbewusst. Die unterschiedlichen Vorstellungen von einer fachlich gestalteten Zusammenarbeit führen dazu, dass sie den Kontakt zur Mitarbeiterin sowie zu dem Träger insgesamt beendet. Als Erklärung, warum die Betreuung nicht erfolgreich verlaufen („schief gelaufen“) ist, sieht die Befragte vor allem Mängel auf Seiten des Anbieters:

K: ... und dann ist es h a l t (s o) schief gelaufen und das war halt nen Anbieter würd ich mal sagen, die arbeiten- f i n gen damals an zu arbeiten mit- mit e h m Kräften die e h- die gar nicht richtig ausgebildet waren [...] für diesen Ber u f

I: okay

K: die haben dann, also e h teilweise s o e h, einer sagt „j a also er sei so'n Natur(.)talent und so“ [...] u n d ä h m- er machte halt seine Fortbildung, die man machen muss, die man durchlaufen muss [...] u n d die hat er gemacht, aber er hatte keine- (.) keine spezifische Ausbildung – also ich fand's a l s o schwierig, fand den Verein sehr ä h m befremdend (.)

I: ja

K: und ä h m ja und da hat ich erst s e h r s e h r s e h r starke Schwierigkeiten hier [zu dem aktuellen Träger] auch herzugehen und- (.) und wieder neu Vertrauen zu fassen.

(Frau Knoop, Abs. 325-345)

Die mangelnde Qualifikation der Mitarbeiter\_innen des kritisierten Anbieters erscheint ihr die zentrale Ursache für das oben beschriebene fachliche Fehlverhalten. Die Mitarbeiter\_innen hätten lediglich eine Minimal-Qualifikation, ihrer Einschätzung nach aber keine für die Arbeit notwendige spezifische Ausbildung. Diese Unerfahrenheit hätte letztlich zu dem kritisierten fachlichen Fehlverhalten geführt. Als Folge dieser negativen Erfahrungen bricht Frau Knoop die Betreuung ab, obwohl sie diese eigentlich benötigt hätte und auch weiterhin wünscht. Darüber hinaus beschreibt sie auch langfristige Folgen, denn sie habe aufgrund dieser Erfahrungen heute noch gegenüber Mitarbeiter\_innen anderer Anbieter große Probleme, das notwendige Vertrauen aufzubauen.

Von anderen Befragten wird die Fachlichkeit von Mitarbeiter\_innen Sozialer Dienste infrage gestellt, weil sie zu jung oder zu unerfahren seien mit der Folge, dass die Unterstützungsangebote nicht wirklich hilfreich seien, wie bspw. eine Nutzerin aus dem Handlungsfeld der Eltern-Kind-Einrichtung argumentiert. Ein Nutzer aus dem Bereich der offenen Drogenarbeit sieht die man-

gelhafte Unterstützung durch Mitarbeiter\_innen darin begründet, dass diese die falschen Ausbildungen hätten und seines Erachtens andere fachliche Kompetenzen als die vorhandenen notwendiger gewesen wären, um angemessen auf die Probleme der Nutzer\_innen reagieren zu können.

Dass ein Angebot nach Einschätzung eines Nutzers deshalb zu keinem Erfolg führt, weil es fachlich unangemessen umgesetzt wurde, wird in folgenden Äußerungen deutlich:

S: Und die [eine Suchttherapie] war um einiges besser. (.) Die war viel intensiver. Auf jeden Fall.

I: Okay.

S: Das [eine andere Suchttherapie] waren Gruppenstunden in Stadt B d a (.) ich war der einzige, der was erzählte. Der Rest der wollte, der schwieg sich aus. Und dann sagte die Psychologin: „Ja, wenn sie nix zu erzählen haben, können wir auch Schluss machen.“

I: Okay

S: Und das passierte mehrere Male (...) in der Woche. Also das Angebot war (...) Entschuldigung, unter aller Sau.

(Herr Schliehe, Abs. 232-238)

An einer späteren Stelle im Interview resümiert Herr Schliehe: „das habe ich mehr oder weniger umsonst gemacht“. Er grenzt in einem anderen Interviewausschnitt dieses Angebot scharf von einem weiteren, später genutzten ab: Das zuerst angesprochene, fachlich als unangemessen charakterisierte Vorgehen der Mitarbeiter\_in war für ihn seinerzeit eine mangelhafte Unterstützung.

Eine weitere Kritik an der Fachlichkeit von Mitarbeiter\_innen bezieht sich auf deren Unzuverlässigkeit und den damit verbundenen expliziten Folgen, die sich für die Nutzer\_innen ergeben können.

I: „Okay, aber es gibt ja auch noch die Mitarbeiter, wie läuft denn das mit denen ab? [...]

G: Die nerven,

I: Die nerven?

G: Also nicht alle nerven, nur (.) zwei oder drei nerven. Ähm, also die sind halt alle ziemlich unorganisiert. [...] Oder wir haben halt auch so Strukturpläne, wo unser ganzer Tagesablauf mit unseren Aufgaben ist, und der wird halt ziemlich oft nicht ausgefüllt und das sieht halt vorm Jugendamt schon ein bisschen schlecht aus. Obwohl wir es halt machen.

(Frau Gläser, Abs. 142-156)

Die Nutzerin bewertet das Verhalten der Mitarbeiter\_innen ihr gegenüber als unorganisiert und in der Folge als unzuverlässig und quittiert dies mit deutlichem Missfallen („die nerven“). Als ein Beispiel verweist sie darauf, dass sie selbst, wie auch andere Nutzer\_innen der Maßnahme, die von Seiten der Institution gestellten Aufgaben erfüllen würden („obwohl wir es halt machen“), während die Betreuer\_innen ihrerseits ihren Pflichten, hier bezogen auf die Dokumentation der individuellen Strukturpläne, nicht nachkommen würden („und der wird halt ziemlich oft nicht

ausgefüllt“). Wird diese Dokumentation jedoch nicht regelmäßig vorgenommen, kann das Jugendamt die erfolgreich erbrachten Leistungen und Entwicklungsfortschritte der Nutzer\_innen nicht nachvollziehen, was für die Nutzer\_innen nicht folgenlos bleibt. Vielmehr geht die Befragte davon aus, dass das Fehlen dieser Dokumentationen, d. h. hier die Dokumentation ihres positiven Verhaltens, sie selber dem Jugendamt gegenüber in kein gutes Licht stellt („sieht halt vorm Jugendamt schon ein bisschen schlecht aus“). Führt man sich vor Augen, dass diese Nutzer\_innen im Rahmen der Eltern-Kind-Einrichtung fortwährend unter Beweis stellen müssen, dass sie in der Lage sind, regelmäßig die ihnen gestellten Aufgaben der Versorgung und Pflege ihrer Kinder zuverlässig zu erfüllen und dass die Einschätzung dessen wesentlicher Bestandteil der Beurteilung der Maßnahme durch das Jugendamt, inklusive der Sorgerechtsentscheidung, ob das Kind bei ihnen verbleiben darf oder nicht, ist, spielt die von ihnen hervorgehobene ‚unorganisierte‘ Dokumentation durch die Mitarbeiter\_innen für die Nutzer\_innen eine gewichtige Rolle. Die Nutzer\_innen sorgen sich darum, dass das von ihnen kritisierte unorganisierte Verhalten der Beschäftigten für sie potentiell zu Schwierigkeiten beim erfolgreichen Absolvieren oder Bestehen ihrer Maßnahme führt und damit hinderlich für die Realisierung des zentral von ihnen angestrebten Nutzens, das Sorgerecht für ihre Kinder zu behalten, ist.

Ein weiteres Beispiel aus dem Kontext ambulanter Betreuung psychisch Erkrankter, für ein als fachlich inkompetent bewertetes Verhalten, das zu einer Barriere der Inanspruchnahme wird, bezieht sich auf eine aus Sicht der Nutzerin falsche Einschätzung eines notwendigen Unterstützungsbedarfs.

K: ... dann hat man mich versucht mit den Stunden runter zu stufen dann und und ä h m man hat dann gesagt „also ich käm ja so eh mit allem klar, meine Wohnung sah ja in Ordnung aus“ und s o, (.) ne? [...] Und dabei ist es nie in der Wohnung- um die Wohnung gegangen, und e h „ja man würde überlegen nur noch m h jetzt bei Bedarf was anzubieten“. Und dann hab ich mir n andern Anbieter gesucht, ich bin dann hierher gekommen. [...]

K: ... da [bei dem früheren Anbieter] hat man mich eh innerhalb von kurzer Zeit auf zwei Leistungsstunden runtergestuft. Und ä h m- [...] „d i e Hilfsbedürftigkeit wär nicht mehr da“. S o innerhalb kurzer Zeit, weil „ich hätte mich so schnell gefangen“ und dabei wurd ich immer kranker, ne? [...]

K: Und ä h m e h dann e h war m a n (.) bei mir und hat da n n auch e h gesagt ähm „j a, also e h (.) ä h m, man würde jetzt bei Bedarf nur noch was anbieten“ und so und ä h m j a und d a s e h- da hab ich gesehen, da ist keine Zusammenarbeit mehr möglich weiter, weil d a e h Befangenheit war

(Frau Knoop, Abs. 259-295)

In der voranstehenden Passage zeigt sich ein Widerspruch, eine mangelnde Passung, der bzw. die für die Nutzerin in der Betreuung durch ihren früheren Anbieter entstanden ist: Sie selbst fühlte sich zunehmend kränker, während der sie betreuende ambulante Dienst zeitgleich eine deutliche Besserung ihres Zustandes feststellt. Der ambulante Betreuungsdienst schlussfolgert aus dieser Einschätzung, dass nur noch ein geringerer Betreuungsbedarf bestehe und will insofern den Betreuungsumfang zeitlich reduzieren. Dem steht die Einschätzung von Frau Knoop entgegen. Sie beurteilt ihren Gesundheitszustand deutlich kritischer, schätzt somit die für sie

notwendige Betreuung höher ein und ist folglich mit der Stundenreduzierung nicht einverstanden. Zudem wurde aus Sicht von Frau Knoop als Maßstab der Beurteilung ein Kriterium herangezogen („meine Wohnung sah ja in Ordnung aus“), welches zuvor nicht Gegenstand ihres Betreuungsbedarfs gewesen war und insofern nun in unangemessener Weise Kriterium zur Einschätzung einer Verbesserung ihrer Situation sei. Diese fachliche Beurteilung ihrer Situation durch die Mitarbeiter\_in des ambulanten Dienstes erlebt Frau Knoop als nicht veränderbar und damit auch als bestimmend für die weitere Betreuung durch diesen Dienst („weil da Befangenheit war“). Damit fehlt ihr die Grundlage für eine weitere Zusammenarbeit. Sie beendet in der Konsequenz die Betreuung von sich aus und sucht einen neuen Anbieter, der ihre Situation aus ihrer Perspektive fachlich ‚richtig‘ einschätzt. Die ihrer Einschätzung nach fachlich unangemessene Beurteilung ihres Krankheitszustandes wird in der Konsequenz für Frau Knoop zu einer deutlichen Barriere der Inanspruchnahme. Um es noch einmal zu wiederholen: Hierbei spielt die Frage, welche der beiden Einschätzung ‚die richtige‘ sei, keine Rolle. Die mangelhafte Passung zwischen dem Verhalten der Professionellen und den Einschätzungen der Nutzerin einerseits sowie die fehlende Bereitschaft auf Seiten der Professionellen andererseits, mit dieser Diskrepanz in aus Sicht der Nutzerin produktiver Weise umzugehen, entziehen der Nutzerin die Grundlage der Zusammenarbeit. Die Beendigung der Betreuung ist die konsequente Reaktion. Dass sie sich zugleich einen neuen Anbieter sucht, spricht für eine deutliche Souveränität dieser Nutzerin und ein nachdrücklich hohes Nutzungsvermögen.<sup>6</sup>

Auch in Bezug auf das Angebot eines offenen Treffpunktes, hier für Drogenabhängige, wie ihn Herr Erhardt im folgenden Beispiel besucht, zeigt sich Kritik wie an seiner Beschränkung der Nutzungsmöglichkeit, die sich auf die fachliche Kompetenz von Mitarbeiter\_innen richtet.

*I: Ja. (.) Wie ist so äh m das Verhältnis zu den Mitarbeitern hier? Wie muss ich mir das vorstellen?*

*E: Ä h, also da muss ich sagen, also ich persönlich (...) ich will das von meiner Person gerade nicht so sagen, aber ich würde sagen so (..) die Hälfte der Leute, ne, (.) die hier sind, finden so (.) eine bestimmte Person unmöglich hier, ne. (.) Und das weiß die auch, ne. [...] Aber die hat sich mittlerweile so ein bisschen geändert, ne. [...] Auf jeden Fall war die so gut wie untragbar.*

*I: Mhm+ (..) Was äh macht es konkret? Warum ist diese Person so unmöglich?*

*E: Ja also, wenn man was von der will, oder so, ne? (.) ist die erst mal immer beschäftigt oder so. [...] Und wenn man von irgendeiner Sache spricht, ein Problem hat, oder so, ne? dann redet sie nur Blödsinn, geht gar nicht drauf ein oder so. [...] ne? Und gibt allen immer total (.) falsche Ratschläge, oder so, [...] Oder äh Anweisungen auch, ne? [...] Wenn was passiert, irgendwie, wenn sich zwei in die Haare kriegen, oder sonst irgendwas, dann kriegt sie das so gut wie gar nicht mit, ne? Kommt immer nur zu spät, passt überhaupt nicht auf, was da läuft.*

(Herr Erhardt, Abs. 172-195)

Die Kritik von Herrn Erhardt am Verhalten einer Mitarbeiterin setzt recht umfassend an. Er bemängelt, dass diese Professionelle im Offenen Treff zum einen für die Anliegen der Nutzer\_innen

---

<sup>6</sup> Diese Interviewsequenz wird im folgenden Kapitel zu den Barrieren auf der Ebene des Erbringungskontextes, dort aber im Hinblick auf die organisationellen Aspekte, noch einmal herangezogen werden. Unter der analytischen Perspektive der Differenzierung von verschiedenen Aspekten eines Gegenstandes kann dieses Vorgehen durchaus als produktiv erachtet werden.

kaum ansprechbar sei. Sofern man sie aber dennoch erreicht und ihr ein Anliegen oder ein Problem mitteilen würde, dann würde sie gar nicht darauf eingehen und ihre Reaktionen würden nur unangemessen („Blödsinn“) und sogar sachlich falsch („falsche Ratschläge“) ausfallen. Diese fachliche Inkompetenz bezieht sich seiner Einschätzung nach nicht nur auf Anfragen einzelner, sondern auch auf einen angemessenen Umgang mit dem Interaktionsgeschehen in der Einrichtung insgesamt. Sofern es bspw. Streit unter den Gästen des offenen Treffs gebe, was nach seiner Erfahrung häufiger der Fall sei, würde diese Mitarbeiterin nicht darauf aufpassen, was, so kann hier unterstellt werden, seiner Auffassung nach ihre Aufgabe sei. Vielmehr würde sie solche Konfliktsituationen unter den Gästen gar nicht wahrnehmen und, wenn überhaupt, dann regelmäßig zu spät reagieren. Die dann folgende Eskalation eines Streites, die er im Anschluss an diesen Interviewausschnitt schildert, sei aber eigentlich unnötig und letztlich nur der Unfähigkeit der Mitarbeiterin geschuldet. Auch wenn dies hier nicht unmittelbar ausgesprochen wird, lässt sich dennoch vermuten, dass aufgrund des mangelnden fachlichen Handelns dieser Mitarbeiterin die Bedingungen der Nutzung dieses Angebotes für ihn beeinträchtigt sind. So hat Herr Erhardt in der Folge eines handgreiflichen Konflikts mit einer anderen Nutzerin für zwei Wochen Hausverbot für die Einrichtung erhalten. Die Mitarbeiterin habe den Konflikt im Vorfeld nicht verhindert, hätte den Konflikt während seiner Austragung kaum wahrgenommen und sei erst nach einer Eskalation verspätet hinzugekommen. Infolgedessen habe sie den Konflikt seiner Meinung nach falsch eingeschätzt und in unangemessener Weise gegen ihn eine Strafe (Hausverbot) verhängt anstatt gegen die andere Nutzerin. Das aus seiner Sicht fachlich unangemessene Verhalten der Mitarbeiterin führte für ihn zu einer deutlichen Einschränkung in der Nutzung des Angebotes, hier zum Ausschluss vom Angebot für zwei Wochen.

Es lässt sich nun zusammenfassen: Mit Bezug auf die analytische Ebene des *Erbringungsverhältnisses* im Dienstleistungsprozess wurde hier im Hinblick auf mögliche Barrieren der Inanspruchnahme von Angeboten und Maßnahmen Sozialer Arbeit das *Interaktionsverhältnis* zwischen Nutzer\_innen und Professionellen in den Mittelpunkt gestellt. Deutlich wurde, dass sich auch auf der Ebene der direkten Interaktion zwischen den am Nutzungsprozess beteiligten Akteur\_innen, hier konzentriert auf den Beitrag der Professionellen aus Sicht der Nutzer\_innen, Situationen oder das Interaktionsgeschehen so verdichten können, dass sie für die Nutzer\_innen zu Barrieren der Inanspruchnahme werden. Damit knüpfen diese Ergebnisse an den bislang eher in Andeutungen vorliegenden Forschungsstand an (s. o.) und können diesen konkretisieren und erweitern.

Auch wenn sich mit Blick auf die hier mit einbezogenen Handlungsfelder unterschiedliche Schwerpunktsetzungen und Ausprägungen von Barrieren der Inanspruchnahme andeuten, lässt sich vor dem Hintergrund unserer Ergebnisse dennoch festhalten, dass sich in allen Handlungsfeldern, unabhängig davon, wie intensiv Soziale Arbeit Eingriffe in die Lebenswelt der Nutzer\_innen vornimmt, Barrieren der Inanspruchnahme auf der Eben des Erbringungsverhältnisses aufzeigen lassen.

Ein Schwerpunkt solcher Beschränkungen und Barrieren zeichnet sich dadurch aus, dass die Nutzer\_innen von Seiten der Einrichtungen bzw. der Professionellen Anforderungen an sich gestellt sehen, die von ihnen nicht erfüllt werden können, entweder weil ihnen die Möglichkeiten hierzu fehlen oder weil sie diese Anforderungen nicht erfüllen wollen, und zwar keineswegs aus trivialen, beliebig gesetzten Gründen, sondern weil diese Anforderungen aus ihrer Sicht gegen ihre berechtigten Interessen verstoßen. Aufgrund einer solchen Nicht-Passung zwischen den Erwartungen, Interessen, Problemlagen, aber auch Möglichkeiten und Ressourcen der Nutzenden auf der einen Seite und den Anforderungen der Institution bzw. Professionellen auf der anderen Seite (vgl. hierzu auch die Untersuchungen von Bittner 1981; May/ Alisch 2013 oder Sladek 2000) sehen sich die Nutzer\_innen unter Druck gesetzt oder unangemessenen Anforderungen gegenübergestellt. Werden die Anforderungen der Institution bzw. der Professionellen zu Voraussetzungen der weiteren Nutzung des Angebotes bzw. der Maßnahme, kann sich diese Nicht-Passung zu einer Barriere der Inanspruchnahme, im zugespitzten Fall zu einer Verhinderung der (weiteren) Nutzung des Angebotes ausweiten. Dies trifft in unserer Untersuchung insbesondere auf solche Handlungsfelder zu, die mit einem stärkeren Eingriffscharakter in die Lebenswelt der Beteiligten und damit mit tendenziell weniger Alternativen verbunden sind (stationäre Maßnahme).

Darüber hinaus führen Verhaltensweisen von Professionellen dann zu Beschränkungen im Nutzungsprozess, wenn die Nutzer\_innen sich selbst im Rahmen des Interaktionsgeschehens nicht als Person anerkannt, nicht ernst genommen oder abgewertet fühlen (vgl. hierzu auch Bieker 1989; Bittner 1981; Flick/Röhnsch 2015; Herzog 2015; Klein 2010; Krassilshchikov 2009; Maar 2006; May/Alisch 2013), häufig verbunden mit der Konsequenz, nur geringes Vertrauen zu den Mitarbeiter\_innen entwickeln zu können. Dieses Fazit unterstützt ebenfalls die verschiedenen bereits vorliegenden Forschungsergebnisse nachdrücklich. Die Tatsache, dass sich dieses Erfahrungsmuster explizit in allen hier beteiligten Handlungsfeldern wiederfindet, unterstreicht die grundsätzliche Bedeutung dieses Ergebnisses für den Gesamtbereich der Sozialen Arbeit.

Schließlich nimmt auch die Erfahrung bzw. Einschätzung der Nutzer\_innen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fachlich nicht angemessen handeln würden bzw. in Bezug auf die Bearbeitung der anstehenden Sachlage nicht als ausreichend kompetent angesehen werden, deutlich einschränkenden Einfluss auf den Nutzungsprozess und die damit verbundenen Möglichkeiten für sie, einen Nutzen für sich zu realisieren. Auch dieses Ergebnis findet sich feldübergreifend.

### **3.2.2 Barrieren auf der Ebene des Erbringungskontextes**

Als Erbringungskontext bezeichnen wir die institutionellen und organisatorischen Rahmungen, die systematisch Einfluss auf das Erbringungsverhältnis, also die Face-to-Face-Interaktionen von Nutzer\_innen und Professionellen, nehmen und diesem eine jeweils spezifische Form und Richtung verleihen. Die Gegebenheiten auf dieser Ebene variieren stark, wobei tendenziell bei den weniger voraussetzungsvollen niedrigschwelligeren Diensten die Fragen von Information, Zugänglichkeit und verlässlicher Organisation im Mittelpunkt stehen. Es handelt es sich hierbei um



Sachverhalte, die aus Nutzer\_innensicht oftmals eine Inanspruchnahme von vornherein nicht zustande kommen lassen oder nur diskontinuierlich ermöglichen. In diesem Fall ist die Absage eines Angebotes oder die Reduktion des Zugangs zu diesem bereits als solche eine nicht überwindbare und somit absolute Barriere der Inanspruchnahme:

Dies betrifft zum einen die kurzfristige Absage von angebotenen Veranstaltungen, zum anderen ungünstige oder unvorhersehbare und kurzfristige Änderungen von Öffnungszeiten, von denen Nutzer\_innen nicht oder erst kurz vor der prospektiven Nutzung, wenn ein Angebot nicht stattfindet, Kenntnis erhalten:

P: Die Angebote mal so gesagt, es sollten auch die Angebote, wenn wa Angebote haben, es- sie sollten auch durchgeführt werden. Es gab mal ne Zeit, wo eh eh, wo's g- wo Angebote angeschlagen waren, unten an der Tafel. Ah wir haben so'n schwarzes Brett da unten und da war 'n Angebot angeschlagen und dann auf einmal hieß es „ja das Ange- e h das Angebot findet leider nicht statt, w e i l hilf- Leute gefehlt haben, die da so'n bisschen die Aufsicht machen und so, dies und jenes. Es waren einfach keine Leute da. Da war der eine krank, der andere war in Urlaub, der andere konnte nicht oder sonst was und jedes Mal war dann ist dann diese Veranstaltung abgesagt worden. Und das-, das müsste irgendwie 'n bisschen besser kommuniziert werden. Das ist das, was ich 'n bisschen bemängel.

(Herr Protzel, Abs. 1077-1080)

Der Nutzer berichtet von der für ihn überraschenden Absage („auf einmal hieß es“) von fest angekündigten Angeboten, wobei die Gründe ihm nicht uneingeschränkt stichhaltig erschienen („und so, dies und jenes“; „Da war der eine krank, der andere war in Urlaub, der andere konnte nicht oder sonst was.“). Er bemängelt die fehlende Kommunikation und zugleich die aus seiner Sicht nicht vollständig überzeugenden Begründungen für die Absage.

In ähnlicher Weise, aber vielschichtiger argumentiert ein anderer Nutzer eines offenen Angebotes, indem er weitere Argumente vorbringt und Erfahrungen bzgl. dessen Organisation benennt:

N: J a, zum Beispiel, wenn zum wenn die hier freitags Teamsitzung haben. Wissen wir zwar, dann bleibt das Cafe einen Tag zu, aber dann ist meistens Samstag auch zu. So. Und ja, das sind halt so Sachen ja, da regen wir uns auch drüber auf. [...] Zum Beispiel, jetzt hat es die ganze Woche lang geregnet. Freitag Teamtag. Samstag zu. Sonntag zu. Montag wieder auf. O d e r dat, das Cafe ist auf und auf einmal ä h heißt es „Ja nee, wir machen jetzt schon um 15 Uhr zu.“ Haben aber jetzt schon 13:30 oder 14 Uhr, ja dann kriegt man das vor den Latz geknallt: „Ja wir machen heute um 15 Uhr zu“, weil angeblich keine Leute da sind. (..) Ja? Und dat regt uns auch auf. Also, das ist der einzige Nachteil, äh, den ich sagen kann.

*I: Mhm, und äh gibt's dafür eine Begründung, warum die dann zum Beispiel kurzfristig so ...*

N: Ja, nee. Dann heißt es, es fehlt ein Sozialarbeiter, oder es fehlt ein Anleiter, dies, das, das. Und ja, dat müssen wir dann halt hinnehmen.

(Herr Niemeyer, Abs. 333-338)

In den Ausführungen des Nutzers wird unmittelbar erkennbar, dass die regulären Öffnungszeiten der Einrichtung, deren Ressourcen in Anspruch zu nehmen beabsichtigt wird, eine Nutzung zu Zeiten, die nutzerseitig von großer Relevanz sind (insb. witterungsbedingt und an Wochenen-



den) nicht möglich ist. Das Bedürfnis nach Inanspruchnahme wird aus Nutzersicht durch die binenorganisatorische Vorgabe der Öffnungszeiten konterkariert, indem gerade dann, wenn die Nutzer\_innen die Inanspruchnahme besonders präferieren, eine Nutzung mit aus ihrer Sicht fragwürdigen Begründungen unmöglich gemacht wird.

Wie aus dieser Interviewpassage zudem eindeutig ersichtlich ist, stellen Änderungen eines offensichtlich ansonsten regelhaften und damit erwartbaren organisatorischen Ablaufes angebotsorientierter Dienste für Nutzer\_innen wie Herrn Niemeyer insofern ein Problem dar, als eine angestrebte geplante Nutzung dieser Angebote nicht realisiert werden kann, weil der Zugang zu diesen aufgrund von kurzfristigen terminlichen Änderungen organisatorischer Abläufe und Ressourceneinsätzen (fehlendes Personal) nicht möglich ist.

Eine besondere moralische Komponente erhält diese aufgrund von organisationellen Entscheidungen nicht mögliche Inanspruchnahme hier zudem durch das vom Nutzer wahrgenommene asymmetrische Machtverhältnis. Nicht nur, dass dieses als Grundlage für intransparente, äußerst kurzfristige und von Seiten des Nutzers als willkürlich wahrgenommene Entscheidungen („weil angeblich keine Leute da sind“; „Dann heißt es, es fehlt ein Sozialarbeiter, oder es fehlt ein Anleiter, dies, das, das.“) fungiert, vielmehr kommt es für ihn auch zu Erfahrungen von Ohnmacht („Und ja, das müssen wir dann halt hinnehmen.“) und Missachtung („ja dann kriegt man das vor den Latz geknallt“). Aus Sicht der Nutzer\_innen führt damit die partielle Nicht-Zugänglichkeit und damit die Nicht-Passung des Angebotes im Verhältnis zu ihren Bedürfnissen aufgrund der willkürlich erscheinenden Entscheidungen auf organisationeller Ebene zu einer damit verbundenen Ohnmachtserfahrung und auf diese Weise zu einer Delegitimierung des Angebots.

Die nicht an den Bedürfnissen der Nutzer\_innen, sondern an nicht durchsichtigen organisationellen Kriterien ausgerichteten Öffnungszeiten stellen aus Sicht der Nutzer\_innen eine offensichtliche und nicht überwindbare Barriere der Inanspruchnahme dar, die die Nutzung der Angebote auf eine schlichte, aber vollkommen grundsätzliche Weise verhindert.

War bei den eher niedrigschwelligen Angeboten eine offene Angebotsstruktur die Grundlage einer meist freiwilligen Inanspruchnahme, so zeigen sich bei Hilfen, die intensivere Formen der Interaktion und für beide Seiten einen höheren Grad der Verpflichtung zur Kooperation aufweisen, spezifische Arten von Kontextbedingungen, die sich zu Barrieren verdichten können und eine für die Nutzer\_innen produktive Inanspruchnahme beeinträchtigen oder verhindern.

Eine Aufgabe, vor die sich die Nutzer\_innen gestellt sehen, ist die, sich in einer neuen Umgebung zu orientieren und zurechtzufinden. Frau Glotz, die sich aktuell in einer ambulanten Betreuung befindet, berichtet von ihren vormaligen Erfahrungen in einer psychiatrischen Klinik, in der die organisatorischen Rahmenbedingungen zu Anfang des Inanspruchnahmeprozesses für die Nutzerin eine als so unangenehm empfundene Situation herbeiführten, dass sie sich ihr am liebsten hätte entziehen wollen:

J: [...] und ä h ganz am Anfang- aber ich wurd da auch, ich kam dahin, und mir wurd irgendwie gar nichts so richtig gesagt. Ich hatte auch keinen, der mich rumgeführt hat, ich hab mich da

auch irgendwie sehr verloren gefühlt am Anfang, und wollte da auch- die ersten Tage wollte ich unbedingt wieder nach Hause

(Frau Glotz, Abs. 469-474)

In dieser Interviewpassage macht die Nutzerin eindrücklich deutlich, wie sie sich aufgrund organisationeller Bedingungen zu Beginn des Inanspruchnahmeprozesses (hier: die mangelnden Informationen über das zu erwartende Geschehen wie auch das Bekanntmachen mit den baulichen, räumlichen, institutionellen und sozialen Gegebenheiten der Einrichtung) neu orientieren musste und ein Gefühl der Verlorenheit entstand. Dieses Gefühl war so stark, dass sie die Einrichtung „unbedingt“ verlassen, und damit diese Maßnahme, bevor sie ‚eigentlich‘ begonnen hatte, abbrechen wollte. Aus der Perspektive der Nutzerin entsteht aufgrund der in der Einrichtung gegebenen organisationellen Bedingungen eine Situation, der sie sich entziehen will, obwohl sie die Einrichtung freiwillig aufgesucht hat. Das Zusammenspiel von organisationellen Kontextbedingungen und nutzerseitiger Wahrnehmung befördert hier eine Situation, die dazu führt, dass das Verlassen der Einrichtung als Ausweg angesehen wird und somit eine interaktive Arbeit – auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses, in deren Rahmen eine produktive Aneignung professioneller Arbeit durch die Nutzerin erst möglich wäre – nicht zustande kommt.

In denjenigen Maßnahmen und Einrichtungen, die auf eine längerfristige und intensivere Kooperation ausgerichtet sind, stellen organisationsbedingte Wechsel von Mitarbeiter\_innen, was immer die Gründe sein mögen, für die Nutzer\_innen meist eine deutliche Erschwernis oder Begrenzung der Inanspruchnahme von als wesentlich erachteten professionellen Leistungen dar. Damit eine Kooperation auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses zustande kommen kann, müssen nutzerseitige (Vor-)Leistungen erbracht werden. Wenn nun durch den Wechsel der bisherigen professionellen Kooperationspartner diese Vorleistungen für die interaktive Zusammenarbeit mit den neuen Professionellen erneut reproduziert werden müssen, bedeutet dies eine erhebliche Belastung für die Nutzer\_innen, denen diese Personen fremd sind. Frau Glotz macht im folgenden Auszug aus dem mit ihr geführten Interview zum einen deutlich, dass es für sie „schwierig“ ist, ihre (Krankheits-)Geschichte im Vertretungsfall zu reproduzieren, zumal sie dies vor jemand für sie Fremden tun müsste:

*I: Wie ist das so ä h m mit Wochenend-Zeiten oder Abendzeiten? Hast du da hier den Anspruch, jemanden anzurufen, oder- oder die Anna Sophie?*

J: Ja, aber es ist halt irgendwie (..) jemand Fremdes dann (..) ‚deshalb‘ (..) also ich hab auch wohl schon mal in der Vergangenheit angerufen (..) aber das ist halt schwierig, weil man muss irgendwie dann nochmal wieder von (..) Adam und Eva anfangen (..) ‚und ä h‘ (..) das sind halt auch nicht nur unbedingt (..) Leute aus (Team A), wo die aus’m Team, sondern auch aus anderen Teams, ä h m (..). Ist (..) schwierig.

(Frau Glotz, Abs. 814)

In dieser Passage macht die Nutzerin mit der Schilderung ihrer Erfahrungen zum einen deutlich, dass eine Inanspruchnahme von Betreuung außerhalb der üblichen Dienstzeiten, also am Abend und in der Nacht, dadurch erschwert wird, dass sie es in einem solchen Fall mit Professionellen des Notdienstes zu tun hat, die ihr weitgehend fremd sind („nicht nur unbedingt (..) Leute aus

(Team A), wo die aus'm Team, sondern auch aus anderen Teams“). Diesen gegenüber muss sie „irgendwie dann nochmal wieder von (...) Adam und Eva anfangen“. Dies zu tun bewertet sie für sich als „schwierig“. Dies kann zum einen so interpretiert werden, dass die erneute („nochmal“) Präsentation ihrer Fallgeschichte gegenüber ihr nicht vertrauten Professionellen insofern anstrengend ist, als diese Reproduktion die biographische Dimension ihrer schwierigen Lebenssituation aktualisiert. Zum anderen muss sie gegenüber Professionellen, die ihr fremd sind, ihre Situation in einer Weise darstellen, die ein Mindestmaß an Informationen enthält, die der privaten, persönlichen und intimen Sphäre zuzurechnen sind. Dass diese Öffnung gegenüber mehr oder weniger fremden Personen, auch wenn es sich um Professionelle handelt, emotional belastend und anstrengend ist, ist nachvollziehbar.

Dieser Sachverhalt wird in einer Äußerung aus dem Interview mit Frau Münch, die eine sozialpädagogische Familienhilfe in Anspruch nimmt, sehr explizit artikuliert und mit Händen greifbar:

*I: war das schwierig, dass er dann sof- also relativ am Anfang bei Ihnen dann auch Urlaub hatte?*

M: (...) Ja, ich dachte mir schon so, ähm (4) is 'n kack Zeitpunkt, so, (...) besprechen (...) und, kriegen 'n Gefühl für einander, so grade eben, ä h m und gerade am Anfang da jemanden dann- jemand Anderes vertretungsweise rein zu schicken, nur damit halt jemand auf Papier bei mir war, so dachte ich, ä h (...) der jetzt- da müsste ich wieder alles durchkauen, weil was ist die Vorgeschichte et cetera pp, das ist ja auch immer, ne, so'n Seelenstrip, das ist ja auch immer anstrengend, macht man ja auch nicht null acht fünfzehn bei irgendwem, dann dachte ich mir: „Toll, jetzt kommt da die Vertretung, dem muss ich das auch alles ((einatmen)) niederlatschen.“

(Frau Münch, Abs. 725-740)

Die Nutzerin berichtet hier von ihren Erfahrungen mit den Vertretungsregelungen der Einrichtung, von denen sie fälschlicherweise zunächst in der konkreten Situation annahm, dass diese auf sie zuträfen. Gleichwohl, hätten sich diese Regelungen auch in ihren Fall so ausgewirkt wie von ihr erwartet, hätte dies für sie die geschilderten unangenehmen Konsequenzen – die „Vorgeschichte et cetera pp“ „durchzukauen“; einen „Seelenstrip“ bei „irgendwem“ zu vollführen; „alles niederzulatschen“ – gehabt. Die gesamte Situation wird von ihr als sehr anstrengend und belastend empfunden und mit drastischen Worten bewertet.

In beiden Interviewauszügen wird deutlich, auf welche Weise die Bedingungen der Vertretungsregelung, wie sie auf der organisationellen Ebene eingerichtet sind, sich als Belastung und als Hürde bei der Inanspruchnahme auf der Ebene der direkten Interaktion von Nutzer\_innen und Professionellen erweisen können. Dies hat seinen Grund darin, dass die ‚Fremdheit‘ der/des Vertretenden direkt aus den organisatorischen Bedingungen auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses heraus ihren Niederschlag findet und damit zugleich als Restriktion gegenüber der Möglichkeit von nutzerseitigen Aneignungsprozessen professioneller Tätigkeit fungiert.

Einen besonderen Aspekt, der aus Nutzer\_innensicht mit wechselnden Personen in der Betreuung verbunden ist, stellt die Organisation der Betreuung außerhalb der regulären Dienst- und Öffnungszeiten dar, wenn die bekannten und vertrauten Professionellen nicht zur Verfügung stehen. Dies wird deutlich in der Passage aus dem Interview mit Frau Glotz, in der sie schildert,

dass in für sie schwierigen Situationen am Abend und in der Nacht die Stammbetreuer nicht kommen und ein Notdienst im Hinblick auf ihre Bedürfnisse nur eingeschränkt als hilfreich wahrgenommen wird:

J: Mir also, wenn ich- (.) noch nen Wunsch (.) geäußert- (.) also (.) so ne Wunschvorstellung

I: *Du darfst noch mehr äußern!*

J: wär halt auch gewesen, dass vielleicht wirklich sogar (.) ä h, spätabends oder nachts jemand kommen könnte, ((etwas leiser)) nicht nur anrufen, sondern, dass jemand kommen könnte.

I: *Und. hast du die Idee, dass das äh hier nicht passieren würde?*

J: (..) ,Wenn man- (.) wenn dieser- wenn man sagt, „ich will mich‘ umbringen“ oder so mit Sicherheit, aber, ansonsten, eher nicht.

I: *Sonst eher nicht, nee.*

J: Nein

I: *Du würdest aber trotzdem gerne, äh dass jemand nachts kommt*

J: Ja, ich hätte das zwischen durch gebraucht, ja.

I: *,Mhm, (.) Und‘ Anna Sophie konnte aber dann nicht?*

J: Das äh läuft hier ja einfach nicht so, ne. Also (..) die haben halt ihre Arbeitszeiten, dann wird das Handy umgestellt auf (.) den Notdienst, sag ich mal, und da kann man dann anrufen (.)

I: *Also wenn nichts Akutes ist, dann kommen sie nicht raus.*

J: Richtig. Wenn man nicht sagt (.) „bring mich in ne Klinik, irgendwohin, sonst (.) passiert was“ (..) kommen die nicht. Genau.

(Frau Glotz, Abs. 814)

In dieser Passage macht die Nutzerin mit der Schilderung ihrer Erfahrungen zum einen deutlich, dass eine Inanspruchnahme insbesondere in für sie kritischen Situationen, in denen sie die Unterstützung der Betreuer\_innen außerhalb der regulären Arbeitszeiten, „zwischendurch gebraucht“ hätte – d. h. von ihrer Seite ein Bedürfnis nach einer persönlichen Vor-Ort-Betreuung durch ihre Regelbetreuerin bestanden hat –, diese aufgrund der organisationellen Einrichtung der Arbeitszeiten der Betreuer\_innen einschließlich des Notdienstes nicht realisiert werden würde. Sie verweist dabei auf die organisationsinterne Logik des Betreuungsdienstes („Das äh läuft hier ja einfach nicht so, ne. Also (..) ,die haben halt ihre Arbeitszeiten, dann wird das Handy umgestellt‘ auf (.) den Notdienst, sag ich mal, und da kann man dann anrufen.“), der nur eine telefonische Betreuung anbietet. Diese erachtet sie in bestimmten Situationen nicht für ausreichend. Dabei ist sie sich dessen gewärtig, dass es zwar in extremen, etwa präsuizidalen Situationen möglich wäre, persönliche Besuche der Betreuer\_innen oder des Notdienstes auszulösen. Allerdings wünscht sie sich die Möglichkeit, persönliche Betreuung jenseits des Einsatzes dramatisierender existentieller Situationsbeschreibungen zu erhalten.

Anhand der Argumentation der Nutzerin wird erkennbar, dass eine potentielle Aneignung einer für die Bewältigung schwierig empfundener Lebenssituationen als hilfreich und unterstützend resp. gebrauchswerthaltig empfundene professionelle Tätigkeit aufgrund der organisationellen Einrichtung der Bereitstellung von Hilfen nicht ermöglicht wird. Organisationelle Strukturen, die

im Kern auf die Regulative des Normalarbeitsverhältnisses der Professionellen ausgerichtet sind („die haben halt ihre Arbeitszeiten“), verhindern aus Sicht der Nutzer\_innen die Inanspruchnahme professioneller Unterstützung in Situationen, in denen sie besonders benötigt wird.

Es zeigt sich, dass Personalwechsel, sei es durch Vertretungen, Notdienste oder den Wechsel von betreuenden Personen, u. a. im Zusammenhang mit Wechseln in der institutionellen Zuordnung (bspw. aus dem Bereich des SGB VIII in den Bereich des SGB II, so im Interview Hofner, Abs. 890-937), von Nutzer\_innenseite generell als problematisch im Hinblick auf die Etablierung eines produktiven Ko-Produktionsprozesses von Nutzer\_innen und Professionellen betrachtet werden. Die hierzu notwendige Arbeitsbeziehung benötigt eine Ebene der personalen Vertrautheit, die mit kurzfristig einsetzenden Vertretungen und Notdiensten wegen deren Fremdheit nur ansatzweise aufgebaut werden kann. Insbesondere bei intensiveren Dienstleistungsformen mit lebensweltersetzendem Charakter würde dies auf Seiten der Nutzer\_innen voraussetzen, dass sie sich ihnen fremden Personen ohne Vorbehalt mit ihren (erlittenen) Problemgeschichten und -biographien öffnen müssten, damit eine neue Arbeitsbeziehung unmittelbar ad hoc realisiert werden könnte. Dass die Aktualisierung schwieriger und oft mit Leidenserfahrungen verbundener Umstände im Rahmen der von ihnen nicht zu beeinflussenden und zu überwindenden organisationellen Strukturen vermieden werden will, ist nicht den Nutzer\_innen als Personen, sondern den organisationellen Formen und Abläufen der Dienste, die diese Abwehrreaktion hervorrufen, zuzurechnen.

Eine unmittelbar einsehbare Barriere der Inanspruchnahme stellt für die Nutzer\_innen die temporäre Kontingentierung und Befristung von Angeboten dar. Oftmals können sie die Gründe, nach denen diese vergeben und reduziert werden, nicht nachvollziehen. Die Einschätzung ihrer Situation ist dabei geprägt von der Auffassung, dass die bisherige Unterstützung durch Soziale Dienste auch weiterhin, oder sogar in stärkerem Umfang, notwendig ist. Frau Hofner berichtet von der Entscheidung in einem vorausgegangenen Hilfeplangespräch – „da der Bericht immer so positiv über mich ist“ –, die eine Reduzierung ihrer Betreuungsstunden im Rahmen einer kontinuierlichen Betreuung im Umfang von zwei Stunden auf einen nicht weiter fixierten Umfang ‚nach Bedarf‘ vorsieht:

H: und ja dann im HPG haben wir halt darüber geredet und (..) da der Bericht eh immer so positiv über mich ist

I: *Haben sie es dann runter gestuft?*

H: Ja

I: *Ja und jetzt ist es besser für dich?*

H: „J a so gut also (..) ich weiß, dass das nicht klappen wird. Also ich will noch nicht alleine da stehen, ich kann auch nicht alleine da stehen. Das Jugendamt möchte aber gerne jetzt, dass ich (..) ab Mai nur noch nach Bedarf Termine mache

I: *Mhm (.) das heißt keine Wochentermine mehr?*

H: J a. S o n d e r n einfach so (.) wahrscheinlich „Diese Stundenzahl kriegen sie für den Monat, und dann müssen wir gucken.“ (...) Das Jugendamt möchte mich nämlich nicht also ungern an WLW übergeben und deswegen wollen die, dass ich bin zum Sommer (..) alleine klar komme.

I: Bis nächstes Jahr Sommer?

H: Ja

I: Ja und was sagst du so dazu?

H: Ne, passt mir gar nicht.

I: Du hättest auf jeden Fall gern noch wen in Begleitung?

H: Ja. Weil ich weiß, dass ich noch nicht so extrem stabil bin. Dass ich alles alleine hinbekomme. Gerade jetzt. Es fängt die Schule für mich an. Es ist wieder was Neues. Ne, ne. Und vielleicht brauche ich dann wieder Hilfe, wenn ich ne Ausbildung suche. Kann ich nicht gebrauchen.

(Frau Hofner, Abs. 890-901)

Frau Hofner macht deutlich, dass sie sich als „noch nicht so extrem stabil“ wahrnimmt und angesichts neuer biographischer Herausforderungen – sie möchte wieder eine Schule besuchen und prospektiv eine Ausbildung suchen – „dann wieder Hilfe“ benötigen könnte. Sie ist pessimistisch hinsichtlich der Folgen der Reduzierung der Betreuung für sie („ich weiß, dass das nicht klappen wird“), weil sie von sich den Eindruck hat, dass sie zum jetzigen Zeitpunkt nicht in der Lage ist, den Aufgaben der Lebensführung ohne betreuende Begleitung gewachsen zu sein („ich will noch nicht alleine da stehen, ich kann auch nicht alleine da stehen“), vor die sie sich vor allem hinsichtlich der anstehenden Entwicklungsaufgaben gestellt sieht.

In ähnlicher Weise äußert sich Frau Knoop bezüglich der Umstellung von festen Betreuungsrelationen auf eine bedarfbasierte Zuteilung von Dienstleistungen im Rahmen der ambulanten Betreuung. Diese bereits in Teilen bekannte Interviewpassage analysieren wir an dieser Stelle jedoch explizit unter Bezug auf die Ebene des Erbringungskontextes, also der institutionellen und organisationellen Rahmungen des Inanspruchnahmeprozesses:

K: (.) weil ä h m `m h` ich hab das vers u c h t dann nochmal kurz, ne andere- 'ne andere eh Betreuung da aufzunehmen, aber man hat mich versucht mit den Stunden runter zu stufen, dann und und ä h m `m h` man hat dann gesagt `„also ich käm ja so eh` mit allem klar, meine Wohnung sah ja in Ordnung aus“ und so, ne? Und dabei ist es nie in der Wohnung- in die Wohnung gegangen und e h, ja man würde überlegen nur noch `m h` jetzt bei Bedarf was anzubieten und dann hab ich mir 'n andern Anbieter gesucht, ich bin dann hierher gekommen und e h (.) komischerweise, dann `e h` haben wir erstmal aufgearbeitet, was dann so ist und ä h m, (.) j a , (.), e h da bin ich dann auch (.) inzwischen auf jetzt, inzwischen vier Fachleistungsstunden, ne?

I: Okay, von wie vielen früher?

K: E h` ja, früher waren's zuerst zwei komma fünf, dann hat der Dienst erhöht auf vier, dann eh bin ich mit der eh- bin ich mit der Frau (.) war ich- w a r's `e h` nich mehr, dann bin ich, eh-, hab ich versucht 'n Wechsel stattfinden zu lassen, da hat man mich eh innerhalb von kurzer Zeit auf zwei runtergestuft, und ähm-

I: Damit der Wechsel stattfinden konnte?

K: (.) M h m, ä h m d i e Hilfsbedürftigkeit wär nicht mehr da.

I: Ach so.

K: S o innerhalb kurzer Zeit, weil ich hätte mich so schnell gefangen und dabei wurd' ich immer kranker, ne? Und ä h m eh dann, eh war m a n (.) bei mir und hat da n n auch e h gesagt ähm „j a, also eh (.) ä h m `m h` man würde jetzt h bei Bedarf nur noch was anbieten“ und so und ä

h m, j a und d a s e h- da hab ich gesehen, da ist keine `Zusammenarbeit mehr möglich weiter, weil d a eh Befangenheit war und, und ä h m` hier, (.) d a s hab ich eh im Internet gelesen und eh, ich hab mir dann überlegt, (.) „ich brauch aber (.) doch Hilfen“ und auch schon alleine durch diese Erfahrung, durch diese Kränkung, die da stattgefunden hat, ähm ähm bin ich da n n`mh` e h zu einem andern, jetzt bin ich halt ja wieder hierhin gegangen hier- (.) bin ich halt hierher gegangen, nicht wieder, sondern bin ich hierher gegangen.

(Frau Knoop, Abs. 257-308)

Die Nutzerin Frau Knoop berichtet, dass ihre Betreuungsstunden zunächst um 50 % reduziert worden sind – aus Anlass eines von ihr gescheiterten Versuchs, einen Wechsel der Betreuerin zu erlangen – und sie dann nur noch „bei Bedarf“ Betreuung erhalten sollte mit der Konsequenz: „und dann hab ich mir ’n andern Anbieter gesucht“. Bei diesem „haben wir erstmal aufgearbeitet, was dann so ist“, mit dem Resultat, dass sie nun mit vier Fachleistungsstunden in der Woche betreut wird. Der ganze Prozess, in dem eine Reihe von Situationsdefinitionen und Entscheidungen erfolgte, an denen die Nutzerin nicht beteiligt war („*man* hat mich versucht mit den Stunden runter zu stufen“; „*man* würde jetzt h bei Bedarf nur noch was anbieten“; da ist keine `Zusammenarbeit mehr möglich weiter“), kulminiert in der Erfahrung einer „Kränkung“, die zum Verlassen des bisherigen Anbieters führt. Diese Konsequenz basiert auf ihrer Einschätzung, dass man ihr die Betreuungsleistungen verweigert, die sie vor dem Hintergrund des von ihr wahrgenommenen eigenen Zustands in Anspruch nehmen müsste. Ihren Zustand resümiert sie mit: „ich brauch aber doch (.) Hilfen“. Die Verweigerung dieser aus ihrer Sicht für sie dringend notwendigen Hilfen beruht nach ihrer Aussage auf einer „Befangenheit“ in der Einrichtung, die von grundlegenden Fehleinschätzungen in Bezug auf ihre Situation getragen wird. So werden aus ihrer Sicht zum einen Behauptungen über Fortschritte bezüglich ihrer Lebensführung vorgebracht, für die es keine Grundlage gibt („also ich käm ja so eh` mit allem klar, meine Wohnung sah ja in Ordnung aus“ (...) „und dabei ist es nie in der Wohnung- in die Wohnung gegangen“). Zum Zweiten macht sie auf die Diskrepanz in den Einschätzungen die Situation ihrer Person betreffend zwischen der Einrichtung – konkrete Personen werden nicht benannt – und ihrer eigenen Sicht auf ihren Zustand aufmerksam: Von der Einrichtung kommt die Aussage, „die Hilfsbedürftigkeit wär nicht mehr da, (...) so innerhalb kurzer Zeit, weil ich hätte mich so schnell gefangen“, wohingegen sie in konträrer Gegenpositionierung ihre Situation mit den Worten beschreibt: „und dabei wurd’ ich immer kranker, ne?“ und: „ich brauch aber (.) doch Hilfen“. Schließlich, „durch die Erfahrung“ dieser Verweigerungen der ihr zustehenden Leistungen, kommt es geradezu als Fazit zu einer „Kränkung, die da stattgefunden hat“. Es ist zudem interessant, dass Frau Knoop keinen Hinweis darauf gibt, an den Entscheidungen in irgendeiner Weise substantiell beteiligt gewesen zu sein. Die getroffenen Entscheidungen erscheinen in ihrer Erzählung in einer sprachlichen Form, die den Eindruck hinterlässt, dass diese ihr lediglich mitgeteilt wurden oder, mehr noch, dass sie ohne ihr Beteiligtsein über sie gekommen sind. Im Zusammenhang mit diesen Äußerungen und Schilderungen der Nutzerin fällt überdies unmittelbar ins Auge, dass in ihrer Rede die Einrichtung, die sie verlassen hat, ausschließlich als anonyme Struktur – als „Dienst“ und ansonsten nur in der unpersönlichen (institutionellen) pluralen Form des „man“ – repräsentiert ist. Dies kontrastiert stark mit ihrer Schilderung der ersten Schritte in der Einrichtung des neuen Anbieters, in der sie von einem kooperativen Prozess mit einem/einer nicht genannten



Sozialarbeiter\_in berichtet: „ich bin dann hierher gekommen und eh (.) komischerweise, dann eh, haben wir erstmal aufgearbeitet, was dann so ist“. Hier tritt die Nutzerin als kooperatives Subjekt auf, das aktiv an der Feststellung des ‚Standes der Dinge‘ bezüglich ihrer Person mitarbeitet. Hingegen verweisen die Darstellungen in Bezug auf den ersten Anbieter auf ihre Erfahrungen mit einer als definitions- und entscheidungsmächtig erfahrenen Einrichtung, die eine Berücksichtigung der von der Nutzerin selbst wahrgenommenen Einschätzungen und Wünsche in den Entscheidungen offenbar nicht vorsieht. Die Herunterstufung, und damit die Verweigerung einer aus Sicht der Nutzerin notwendigen Anzahl von Betreuungsstunden, formiert sich im Zusammenhang mit der Nichtberücksichtigung ihrer Selbsteinschätzung zu einer für sie unüberwindbaren Barriere der Inanspruchnahme. Ganz im Sinne der „exit“-Option (vgl. Hirschman 1974) informiert sie sich, sucht sich einen neuen Anbieter ihres Vertrauens und verlässt den bisherigen. Damit zeigt sie sich als äußerst selbstbewusstes und handlungsfähiges Subjekt, das mit den institutionell errichteten Barrieren, die ihr innerorganisationell nicht überwindbar erscheinen, in der Weise verfährt, dass sie – durchaus auch motiviert durch die erfahrene „Kränkung“ – sich auf externer Ebene ein Angebot sucht, dass im Hinblick auf die eigene Situation ihr die Hilfen zur Verfügung stellt, die sie braucht.

In starkem Kontrast zu dieser vorherig behandelten aktiven Umgehung von institutionell-organisationellen Barrieren stehen Umgangsweisen von Nutzer\_innen mit der Entscheidung der einseitigen Beendigung von Hilfen durch die Organisation oder Einrichtung, die gegen den Willen der Nutzer\_innen getroffen werden. So berichtet Herr Nordmann von seinen Erfahrungen im Kontext des ambulant betreuten Wohnens:

N: Ne? Aber wie gesagt, damals musste man da wieder vors Gremium (..) Beziehungsweise das erste mal, da haben se ganz einfach gesagt: „Ja doch und halt unter den Umständen braucht der gar nicht hier hin. Der kriegt noch mal 18 Monate“. Und dann wurd’ dann irgendwann gesagt, äh „Muss ich da noch mal hin“. So und dann wurd’ gesagt: „Nee jetzt ist Ende.“ Ne? (..) Irgendwie geh- wird nicht weiter, grundsätzlich nicht weiter bezahlt, auf jeden Fall ich musste auch in Therapie. Und das hat wahrscheinlich auch dann mit da rein gespielt

*I: Ja. (..) Das heißt da gab’s so ein Abbruch, so ein richtigen dann auch (..) von der Hilfe?*

N: Äh, Ja.

*I: Ja, aber nicht von dir gewollt*

N: Nee

*I: sondern von denen her?*

N: Ja

*I: Ja, und was hast du da gemacht?*

N: Ja, machste gar nichts. Musst du, musst du halt zusehen, dass du selber klar kommst.

(Herr Nordmann, Abs. 522 – 536)

In den Schilderungen seiner Erfahrungen mit der Beendigung seiner bisherigen Hilfe wird zum einen deutlich, wie Nutzer\_innen die Machtverhältnisse innerhalb von Organisationen und Einrichtungen erleben, zugleich aber auch, wie sie damit umgehen und sich dazu verhalten. Bisher, so Herr Nordmann, war die Weiterbewilligung der Hilfe unproblematisch („das erste mal, da



haben sie ganz einfach gesagt: „Ja doch und halt unter den Umständen braucht der gar nicht hier hin. Der kriegt noch mal 18 Monate“). Jedoch wird er in einem weiteren Turnus mit der Aussage konfrontiert, dass die Hilfe beendet wird. („So, und dann wurd' gesagt: „Nee jetzt ist Ende“, ne? (...) Irgendwie geh- wird nicht weiter, grundsätzlich nicht weiter bezahlt“). Hinsichtlich der Begründung macht er keine Angaben, er verweist lediglich auf eine Vermutung, dass nämlich eine demnächst anzutretende Therapie „da mit reinspielt“. Auf Nachfrage bestätigt er den Abbruch des Angebots, der von ihm nicht gewollt war, sondern einseitig von Einrichtungsseite her vorgenommen wurde. Dass er diese Entscheidung in seinem Sinne revidieren könnte, schließt er in Anbetracht seiner Position grundsätzlich aus.

Sehr plastisch wird an diesem Beispiel erkennbar, wie Nutzer\_innen erleben, in welcher simpelsten administrativen Weise ihnen der Zugang zu bislang gewährten Unterstützungsleistungen verweigert wird: Die Schilderung Herrn Nordmanns über die Art und Weise, wie mit ihm verfahren wurde, lässt unwillkürlich die Erinnerung an ein Tribunal aufsteigen: „Aber wie gesagt, damals musste man da wieder vors Gremium“. Die Entscheidung wird getroffen und verkündet: „Nee jetzt ist Ende“. Dies geschieht nach Aussagen des Nutzers Nordmann, ohne dass er eine Begründung erführe, nur unter allgemeinem Verweis auf allgemeine Regeln, es werde „grundsätzlich nicht weiter bezahlt“. Um dennoch der Entscheidung, deren Gründe ihm offensichtlich nicht transparent sind, einen irgendwie gearteten Sinn zuschreiben zu können, nimmt er an, dass diese etwas mit seiner Therapie zu tun haben könnte. Er ist nicht nur an den Entscheidungen nicht beteiligt, sondern kann darüber hinaus zu den Gründen nur Mutmaßungen anstellen. So wird ihm gegenüber eine Barriere zum Zugang errichtet, die er unter dem nicht weiter explizierten Verweis auf Grundsätzlichkeiten nicht überwinden, kritisch hinterfragen, protestierend einklagen oder umgehen, sondern nur hinnehmen kann: „Ja, machste gar nichts. Musst du, musst du halt zusehen, dass du selber klar kommst“. In dieser fatalistischen – gleichwohl sinnverbürgenden – Aussage kommt der zu einem Topos kondensierte soziale Erfahrungs- und damit Deutungsgehalt klassenbasierter Ohnmachtserfahrungen von Menschen zum Ausdruck, die sich stets als Objekte herrschaftlichen Handelns und kaum als Subjekte ihrer Lebensumstände erfahren und begreifen konnten. Die in den Schilderungen der Nutzer\_innen dargelegte Art und Weise, wie in den Einrichtungen mit Entscheidungen, die sie betreffen, verfahren wird, lassen deutlich werden, dass dieser Erfahrungshorizont nicht durchbrochen, sondern reproduziert wird.

Es sollte deutlich geworden sein, dass sich die von den Nutzer\_innen geschilderten Umstände und Verhältnisse, die in organisationaler wie institutioneller Hinsicht den hier die als *Erbringungskontexte* bezeichneten Rahmungen professionellen Handelns zugrunde liegen, in erheblichem Maße die Möglichkeiten einer Inanspruchnahme strukturierend beeinflussen, wenngleich auch nicht determinieren. Dabei wird erkennbar, wie einfache Regelungen organisatorischer Art, wie etwa Vertretungsregelungen, die Möglichkeiten der Aneignung professionellen Handelns durch die Nutzer\_innen erschweren bis verunmöglichen, weil z. B. als Voraussetzung für die Kooperation oder Ko-Produktion mit den Professionellen im Vertretungsfall ad hoc eine personale Basis erforderlich ist, die der Vertrautheit, wenn nicht gar des Vertrauens bedarf und

zumeist nur langfristig etabliert werden kann. Dies gilt auch im Falle der Aufnahme in eine Einrichtung, in der die Vertrautheit mit den örtlichen, räumlichen und sozialen Gegebenheiten hergestellt wird, damit sich die Nutzer\_innen zumindest nicht entziehen.

In nahezu allen institutionell-organisatorischen Feldern, in niedrig- wie hochschwelligem gleichem Maße, zeigt sich, dass mangelnde Transparenz den Aneignungsprozess erschwert resp. verhindern kann. Die kurzfristige Absage von Veranstaltungen bspw. im offenen Bereich mindert die Verlässlichkeit des Angebots und bringt Frustrationen hervor, die den Grund für eine Abkehr von der Einrichtung und damit eine zukünftige Nicht-Inanspruchnahme der Angebote abgeben. Dies wiegt umso schwerer, als – wie gezeigt werden konnte – generell die Gründe für Entscheidungen auf Organisations- resp. Institutionsebene kaum kommuniziert und plausibilisiert werden. Die Gründe für Entscheidungen, so wurde hier in der Rekonstruktion der Perspektive der Nutzer\_innen herausgearbeitet, werden diesen nicht erklärt und transparent gemacht, vielmehr wird ihnen lediglich das Resultat des Entscheidungsprozesses verkündet. Noch weniger werden Nutzer\_innen an den Entscheidungsprozessen so substantiell beteiligt, dass sie ihre Definitionen über ihre eigenen Situationen so zur Geltung bringen könnten, dass diese in den Entscheidungen materialiter Berücksichtigung fänden. Auf diese Weise erscheinen Entscheidungen z. B. über den Zugang zu Hilfen, ihren quantitativen und zeitlichen Umfang, bis hin zur Beendigung, als nicht nachvollziehbar und willkürlich. Nur in seltenen Fällen gelingt es Nutzer\_innen, sich gegen diese Nicht-Einbeziehung in sie selbst betreffende Entscheidungen aktiv zu wehren oder diese zu umgehen. Die einseitig getroffenen Entscheidungen auf organisationaler Ebene werden als grundlegend machtbesezte, asymmetrische Verhältnisse wahrgenommen, denen sie unterliegen und innerhalb derer sie sich als ohnmächtig erfahren. Bei den Nutzer\_innen fügen sich diese konkret erlebten Ereignisse mit den aus langen Erfahrungen erwachsenden kollektiven Deutungsmustern ihrer sozialen Klassenherkunft und reproduzieren und perpetuieren diese: „Ja, machste gar nichts. Musst du, musst du halt zusehen, dass du selber klar kommst“; „Und ja, das müssen wir dann halt hinnehmen.“ Auf diese Weise verfestigen sich Verhältnisse in der Inanspruchnahme von sozialstaatlichen Dienstleistungen, aus denen ein potentieller Gebrauchswert für die produktive, d. h. weiterführende Bearbeitung der Aufgaben der Lebensführung, vor die sich die Nutzer\_innen gestellt sehen, erwachsen könnte, zu einer Barriere gegenüber ebendieser Inanspruchnahme.

### 3.2.3 Barrieren auf gesellschaftlicher Ebene

Neben den Barrieren auf den Ebenen von Erbringungsverhältnis und Erbringungskontext existieren gleichwohl Barrieren auch auf einer gesellschaftlichen Ebene. Diese finden sich zumeist im kontextuellen Zusammenhang von: Normalität – Abweichung/Defizit – Inanspruchnahme öffentlicher Unterstützungsagenturen – Stigmatisierung. Nutzer\_innen beziehen sich dabei ihren Äußerungen zufolge meist auf Einstellungen und Positionen von Personen oder Personengruppen aus ihrem sozialen Umfeld. Dabei fürchten und erleben sie Abwertung und soziale Missachtung. Die Einstellungen und Positionen des sozialen Umfelds sind ihrerseits an gesellschaftliche Vorstellungen und Konzeptionen von gesellschaftlicher Normalität gekoppelt.

So berichtet Frau Münch von ihrem Umgang mit dem gesellschaftlichen Image der Jugendhilfe, hier insbesondere des Jugendamtes:

J: Ja. Dann hat's nen bisschen gedauert. (.) Ä h m (..) ,ja', und dann kam halt ä h h die Sache mit dem Familien- mit der Familienhilfe, wo ich dann auch erstmal, ne (.) Man hört ja viel so, Jugendamt, oh Gott und wenn du einmal das Jugendamt irgendwie 'nen Kontakt hast, ZACK! dein Kind ist weg. (..) Ich halt's für Blödsinn, weil ich hab's anders erlebt, und ich (...) wie gesagt, durch meine Mutter weiß ich, dass das Jugendamt viel Gutes tut und nicht Kinder irgendwo raus nimmt weil (.) aus Jux und Dollerei. So. Punkt.

*I: Nee, definitiv nicht.*

J: und wenn ich mein Kind gefährden würde, würd' ich mir das wünschen, wenn ich das selber nicht merke, dass die mein Kind dann retten quasi. So! Mal abgesehen davon.

(Frau Münch, Abs. 450-466)

Frau Münch stellt in ihren Ausführungen das in ihrem sozialen Umfeld vorherrschende Bild des Jugendamtes als das einer Eingriffsbehörde („ZACK! dein Kind ist weg“) dar. Dieses Bild kam ihr in den Sinn, als sie persönlich zum ersten Mal mit dem Jugendamt und der Familienhilfe in Kontakt kam. Dieses öffentliche Bild hält sie für vollkommen falsch und kontrastiert es mit ihren eigenen Erfahrungen und den Schilderungen einer ihr nahestehenden signifikanten Person, die dieses Bild negieren. Sie selbst wünscht sich für den Fall, dass Sie in eine solche Situation käme, dass das Jugendamt ihr Kind – durch Herausnahme – „retten“ würde. Gleichwohl, bei aller persönlichen Negation dieses vorherrschenden Bildes vom Jugendamt durch Frau Münch ist diese Auffassung in ihrem Umfeld vorherrschend und offensichtlich dominierend. In diesem öffentlichen Deutungsmuster wird das Jugendamt mit dem Kindesentzug kurzgeschlossen: „Man hört ja viel so, Jugendamt, oh Gott und wenn du einmal das Jugendamt irgendwie 'nen Kontakt hast, ZACK! dein Kind ist weg.“ Diese Auffassung stellt Frau Münch in einer generalisierenden Perspektive vor, denn sie nutzt das verallgemeinernde „du“ im Sinne des unpersönlichen Adverbs man, im Sinne von ‚jedermann‘. Dass in einer solchen generalisierten Auffassung in der Öffentlichkeit bereits der bloße „Kontakt“ eine quasi unmittelbar reflexhafte Reaktion des Jugendamtes im Sinne von „ZACK! Dein Kind ist weg“ zeitigt, ist hier möglicherweise etwas stark pointiert dargestellt. Dennoch spiegelt sich darin eine in der Öffentlichkeit weit verbreitete Deutung, die das Jugendamt mit Kindesentzug gleichsetzt – wozu das Jugendamt in seinem ‚Wächteramt‘ über das Kindeswohl zweifellos auch verpflichtet ist. Wenn Personen, die im Rahmen ihrer Erziehungsaufgaben sich vor Situationen gestellt sehen, die sie aus eigener Kraft und/oder mit Hilfe ihrer familialen oder weiteren sozialen Netzwerke nicht sinnvoll bearbeiten können, dann spielt im Rahmen der Überlegung, ob die für solche Situationen vorgesehene Institution der Jugendhilfe überhaupt in Anspruch genommen werden kann, dieses öffentliche Bild des Jugendamtes in der Deutung als Behörde, die wesentlich für Kindesentzug steht, eine bedeutsame Rolle. Auf diese Weise kann dieses in der Öffentlichkeit herrschende Bild als eine Barriere der Inanspruchnahme Wirkung entfalten, wenn nicht konkurrierende Deutungen und, wie hier im Falle von Frau Münch, konkrete eigene Erfahrungen und/oder Erfahrungen signifikanter anderer Personen im sozialen Umfeld diese Auffassung widerlegen.

Um personenbezogene soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können, ist es erforderlich, dass die eigene, als schwierig erlebte Situation in der Auseinandersetzung mit den Anforderungen der Lebensführung als ein durch eine öffentliche Einrichtung bearbeitbares soziales ‚Problem‘ (um-)definiert wird. Voraussetzung hierfür ist, dass eine Abweichung von den gegebenen, gesellschaftlich vorherrschenden Formen und Normen der Lebensführung, die aus eigener Kraft und mit Hilfe eigener sozialer Ressourcen nicht zu bewältigen ist, durch professionelle Vertreter dieser gesellschaftlichen Einrichtungen offiziell festgestellt und anerkannt wird. Dabei ist zur Gewährung der institutionalisierten Hilfeleistung in aller Regel eine Subsumtion unter spezifische Kategorien notwendig. In diesem Prozess der Fallkonstitution muss ein Abgleich zwischen der Realität der Lebenssituation und den Normen gesellschaftlich akzeptierter und anerkannter Lebensführung vorgenommen werden und, soll eine ‚Fallbearbeitung‘ erfolgen, eine Differenz zwischen beiden offiziell beglaubigt werden. Diese Differenz muss, soll sie sozialpädagogisch bearbeitet werden, als ein zu behebendes *Defizit* auf der Ebene der Kompetenzen und des Verhaltens *von Personen* deklariert werden, das im Rahmen sozialpädagogischer Ko-Produktion von Nutzer\_innen und Professionellen ausgeglichen werden soll. Die sozialpädagogische Aufgabe der „Personenänderung“ (vgl. Olk 1986), ist nur durchführbar, wenn zuvor ein Defizit, das der Person zugerechnet werden kann, festgestellt wird. In funktionaler Perspektive besteht die Existenzberechtigung sozialpädagogischer Institutionen in diesem Konnex der Feststellung der defizitären Abweichung von gesellschaftlichen Normen und ihrer Bearbeitung im Hinblick auf die Konformität der Lebensführung durch ebendiese gesellschaftlichen Einrichtungen.

Durch die Notwendigkeit der personalen Defizitzuschreibung als Voraussetzung für die Gewährung sozialpädagogischer Leistungen kommt den Institutionen und Einrichtungen der Charakter der Bearbeitung defizitärer Lebenslagen zu. Diejenigen also, die deren Leistungen in Anspruch nehmen, gelten daher als Personen, die den Aufgaben der Lebensführung nicht gewachsen sind. Die Inanspruchnahme stigmatisiert sie als Personen, die den gesellschaftlichen Normen nicht entsprechen. Sie verlieren damit an gesellschaftlicher Respektabilität und Anerkennung.

Dieser Prozess, die damit verbundenen Risiken und die sozialen Folgen und Gefahren einer Fremdidentifizierung ihrer Person mit den durch die Institutionen und Einrichtungen zu bearbeitenden Defiziten und den damit verbundenen gesellschaftlichen Stigmatisierungsfolgen ist den Nutzer\_innen durchaus präsent.

Allein schon der Kontakt mit solchen als stigmatisierend wirkenden Institutionen beeinflusst die – potentielle – Inanspruchnahme negativ (vgl. z. B. Herr Niemeyer, Abs. 370; Frau Prange, Abs. 345). Für die reale Inanspruchnahme gilt dies umso mehr. Einrichtungen zur Bearbeitung sozialer Probleme sind in einem räumlichen sozialen Umfeld angesiedelt, in dem sich die in diesem Umfeld lebenden Personen über den Charakter dieser Einrichtungen im Klaren sind. Allein schon durch das physische Aufsuchen einer solchen Einrichtung geht eine die Person stigmatisierende Wirkung von derselben aus. Dies betrifft insbesondere solche Einrichtungen, die sich mit klassischen sozialen Problemen wie Sucht und Wohnungslosigkeit auseinandersetzen. Personen, die diese Einrichtungen nutzen, versuchen mit verschiedenen Mitteln, in der Öffentlichkeit nicht als

Nutzer\_innen dieser Einrichtungen erkannt und mit dem Problemkontext nicht identifiziert zu werden.

Die Strategien des Umgangs mit den stigmatisierenden Wirkungen der Einrichtung werden prägnant von Herrn Obermeyer, dem Nutzer eines offenen Treffs mit dem Schwerpunkt Drogenhilfe, dargestellt:

O: Heimlich. (.) Mein Heroinkonsum, den versuch ich s o (.) ganz (.) heimlich zu halten. `Ne?` (.) Und das is nich grade förderlich, wenn man h i e r aufläuft alle paar Tage und dann Heroin dann. Ich bin grade, als ich hierhin gekommen bin, (.) hab ich da hinten geparkt, weil (.) da, von (.) Volkshochschule. Und nur die paar Meter hier runter und d a n n dacht ich mir s o, (.) wer sieht dich denn wohl heute hier einlaufen, ne? Ja ,zack kommt mir 'ne Arbeitskollegin entgegen gefahren, die seh ich [...] A l s o- nur ich bin dann schnell so auf die Straße, als ob ich auffe andere Seite müsste, ne? Die (.) weiß auch nich, was hier abgeht, aber der eine oder andere, die Leute sind ja auch nich blöd, ne? Die wissen ja was hier passiert oder wie stralle die manchmal hier rauskommen, is ja manchmal Ärger hier am Zaun, am- am Eingang, und sowas.

(Herr Obermeyer, Abs. 623-641)

Herr Obermeyer erklärt zunächst, dass er seinen Drogenkonsum als sein Geheimnis hütet und schildert sodann, wie er versucht, nicht als Nutzer der Einrichtung der Drogenhilfe, die er regelmäßig aufsucht, erkannt und in einen Zusammenhang gebracht zu werden. Um zur Einrichtung zu gelangen, parkt er sein Auto etwas entfernt vor einer nahe gelegenen Bildungseinrichtung. Einer Person aus seinem beruflichen Umfeld, die ihn auf dem zielgerichteten Weg zur Einrichtung erkennen könnte, versucht er – obwohl er annimmt, dass sie die Einrichtung nicht kennt – mit einem Wechsel der Laufrichtung über sein wahres Ziel zu täuschen. Andere „Leute“ hingegen sind sich darüber vollkommen im Klaren, was in der Einrichtung geschieht und welche Konflikte mit dem räumlichen Umfeld bestehen. Insgesamt zeichnet Herr Obermeyer ein sehr negatives Bild vom Ansehen der Einrichtung und seiner Nutzer\_innen („stralle“), von dem er vermeiden möchte, dass seine Person mit diesem in Verbindung gebracht werden könnte. Hier wird erkennbar, dass mit dem Aufsuchen einer Einrichtung, die auf die Bearbeitung der Probleme von Personen ausgerichtet ist, deren Lebensführung gesellschaftlich als defizitär – nämlich als abhängig und nicht über Selbstkontrolle verfügend – betrachtet wird, die Befürchtung einhergeht, dass die von der Inanspruchnahme der Einrichtung ausgehende Stigmatisierung im sozialen und gesellschaftlichen Umfeld ihre negative Wirkung entfaltet. Diese Befürchtung einer Stigmatisierung durch die Inanspruchnahme kann sich zu einer Barriere entwickeln, deren Existenz eine Inanspruchnahme ganz grundsätzlich verhindert, oder aber, wie am Beispiel von Herrn Obermeyer deutlich wird, Nutzer\_innen Strategien der Verheimlichung, Täuschung und Distanzierung oder deren Hinnahme abverlangt, wenn sie diese Einrichtungen dennoch nutzen.

Der Umgang mit der begründeten Furcht vor Stigmatisierung wird auch in Bereichen erkennbar, die nicht in dem Maße der gesellschaftlichen Verachtung ausgesetzt sind wie jene, die sich der Bearbeitung ‚harter‘ sozialer Probleme wie Drogenkonsum mit seinen Folgeerscheinungen und Wohnungslosigkeit widmen.

Nutzer\_innen aller Bereiche berichten, dass sie aus Furcht vor Stigmatisierung nicht innerhalb der Einrichtung und vor allem nicht mit den Mitarbeiter\_innen in der Öffentlichkeit erkannt werden möchten. Eine Nutzerin aus dem Bereich des ambulant betreuten Wohnens beschreibt ihren Umgang mit dieser Furcht wie folgt:

K: [...] wollt ich einfach nicht, wollte nicht, eh` d i e war h i e r vor Ort bekannt und ich- ((sucht nach Worten)) man wusste, dass die im sozialen Dienst arbeitet und ich wollte halt nicht mit ihr zusammen gesehen werden, weil dann eventuell aufkommen könnte, ich würde betreut werden und das wollt ich nich.

(Frau Knoop, Abs. 96-102)

In den Ausführungen der Nutzerin zeigt sich, dass gerade in überschaubaren räumlich-sozialen Umfeldern mit engeren Sozialbeziehungen allein die Tatsache, mit einer Betreuerin gesehen zu werden, den Verdacht aufkommen lassen könnte, „ich würde betreut werden“. Die Entstehung einer solchen Vermutung in ihrem sozialen Umfeld versucht sie unbedingt zu vermeiden. Das heißt, dass sie bei der Inanspruchnahme der Leistungen der Betreuung eine öffentliche Sichtbarkeit nicht zulassen darf, sondern diese verheimlichen muss. Auch hier wird schlagend deutlich, wie die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen im (nah-)gesellschaftlichen Raum aufgrund ihres stigmatisierenden Charakters von Nutzer\_innen als ein ihre soziale Integrität und Respektabilität gefährdendes Geschehen wahrgenommen und zu vermeiden versucht wird.

Eine besondere Variante der Stigmatisierung aufgrund der Inanspruchnahmen sozialer Dienstleistungen zeigt sich in der spezifischen Form von Öffentlichkeit, den sog. „sozialen Netzwerken“. Eine Jugendliche, Frau Prange, die wegen einer Schwangerschaft in einer Mutter-Kind-Einrichtung lebt, schildert ihre Erfahrungen wie folgt:

I: Jetzt hattest [...] du gesagt, dass bei Facebook dann Leute schreiben „d a s eh klappt doch eh nich“ oder wie auch immer, eh, war das bei dir s o? Oder-

P: Ja, sehr oft. Also ich hab n Bild oder sowas gepostet (.) u n d (.) halt da haben die halt auch gesagt eh „wie kann man mit fünfzehn schwanger sein“ un- also, am Anf a n g der Schwangerschaft od e r auch Mitte der Schwangerschaft „guck dich doch an“ u n d A- ach da waren sehr v i e l e Vorwürfe gegen mich, aber (.) ach (.)

I: Ähm, aber wie issen das dann, also die Leu t e, die das irgend w i e dahin geschrieben haben, waren das alte (.) Freunde von dir oder-?

P: Kannte ich gar nich. Die machen halt einfach nur’n (.) Urteil über Leute, die sie gar nich kennen, das is halt einfach nur (.) zum Kotzen.

(Frau Prange, Abs. 424-449)

Frau Prange berichtet hier, wie sie als Nutzerin einer sozialen Einrichtung vor dem Hintergrund ihrer Situation in der Öffentlichkeit der „Sozialen Medien“ äußerst negative Erfahrungen machen musste. Während ihrer Schwangerschaft hat sie Bilder von sich gepostet, die offensichtlich den körperlichen Zustand der Schwangerschaft darstellen. Daraufhin erhielt sie negative Rückmeldungen, die sich einmal empört in Bezug auf ihr Lebensalter und die Tatsache der Schwangerschaft und zum anderen abwertend auf ihre äußere physische Erscheinung als Schwangere bezogen. Besonders erzürnt die Nutzerin, dass anonym bleibende Nutzer\_innen sich Urteile

über andere Menschen anmaßen, die sie nicht kennen. Was hieran deutlich wird – auch wenn sich die Aussagen der Nutzerin nicht direkt auf die Inanspruchnahme sozialer Dienste beziehen –, ist die gleichwohl stattfindende öffentlichen Be- und Verurteilung ihrer aktuellen Lebenssituation vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Normen (in welchem Lebensalter Kinder zu bekommen sind; dass ihre mit der Schwangerschaft einhergehenden physischen Veränderungen von Teilen der Öffentlichkeit degoutiert werden). Dieser in der Öffentlichkeit stattfindende Abgleich ihrer Situation mit kulturellen, gesellschaftlichen Normen treffen vollkommen ungefiltert durch soziale Settings auf die darauf nicht vorbereitete Nutzerin und weisen sie öffentlich als abweichendes Subjekt aus. Hieran zeigt sich, dass die Anwendung gesellschaftlicher Normen auf das Verhalten auch bereits jenseits von institutionellen Einbindungen Stigmatisierungen zu erzeugen in der Lage ist, was eine integritätsverletzende Wirkung auf die betreffenden Personen haben kann.

Eine von den vorherig geschilderten Barrieren der Inanspruchnahme sich abhebende Form der Barriere sind Handlungen von Sozialarbeiter\_innen, die nach Auffassung der Nutzer\_innen wesentlich – ohne Rücksichtnahme auf die Klient\_innen – die einseitige Durchsetzung von Normen betreiben und dabei ihre Lebensweise „für den Staat“ auszurichten und im Sinne der Aufrechterhaltung „öffentlicher Ordnung“ zu regulieren versuchen.

W: Die handelt, als ob (.) die ähm als ob der Klient selber nicht zählt, das ist eine Regulierungssozialarbeiter, die handelt- die richtet die Leute für den Staat aus. So benimmt sie sich. (..) [...] die meint tatsächlich, ((immer leiser werdend:)) ‚sie würde für die öffentliche Ordnung Sozialarbeit machen‘. Und diese Typen (.) hasse ich wie die Pest.

(Herr Wiese, Abs. 832-835)

Für Herrn Wiese hat ein solches Verhalten eines „Regulierungssozialarbeiters“ die Folge, dass dieses hochgradig negative Emotionen provoziert („Und diese Typen hasse ich wie die Pest“). In der Einseitigkeit der Normdurchsetzung im Sinne der herrschenden Ordnung sieht er sich als Person missachtet und zum Objekt regulatorischen Handelns degradiert. Es ist höchst unwahrscheinlich, dass eine solches, eher polizeiliches denn an den Normen professioneller Arbeit orientiertes Handeln ko-produktive Aneignungsprozesse befördert – im Gegenteil: mit jemandem, den man ‚wie die Pest hassen muss‘, ist keine kooperative Bearbeitung der Lebensführungsprobleme, damit keine Passung von Bedürfnissen und Angeboten, schließlich keine produktive Aneignung zur Erweiterung der Handlungschancen von Nutzer\_innen erwartbar.

Der gesellschaftliche Kontext der konkreten Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen wurde hier vor allem im Hinblick auf die gesellschaftlich mächtigen, normativen Horizonte und deren Auswirkungen auf Personen, die die Vorgaben aus welchen Gründen auch immer nicht erfüllen, betrachtet. Die Anwendung gesellschaftlicher Vorstellungen von Normalität auf konkrete schwierige Lebenssituationen, so konnte gezeigt werden, generiert in ihrem Abgleich eine Zuschreibung von Defiziten in der Lebensführung auf die Person, die diesen Normen nicht genügt. Die solchermaßen offiziell zugeschriebenen Defizitfeststellungen als ein bearbeitbarer ‚Fall‘ sind



notwendige Voraussetzung für den Einsatz (sozial-)pädagogischer Interventionen im sozialstaatlichen Kontext, auf deren Grundlage Leistungen überhaupt erst gewährt werden. Auf der Grundlage ihrer tendenziell ko-produktiven Form sollen mittels pädagogischen, verständigungsorientierten Handelns Entwicklungs- und Aneignungsprozesse auf Seiten der Nutzer\_innen zum Ausgleich der definierten Defizite eingeleitet und gestützt werden können. Zugleich aber werden durch diesen, im klassischen Sozialstaat kapitalistischer Prägung nicht zu umgehenden Zuschreibungsprozess jedoch gesellschaftliche Normen auf Subjekte angewendet, die bei Nichterfüllung einem gesellschaftlichen Abwertungsprozess ausgesetzt sind. Es wird damit ratifiziert, dass der-/diejenige, der/die Soziale Arbeit in Anspruch nimmt, nicht in der Lage ist, seine/ihre Aufgaben der Lebensführung selbst und selbstständig, ohne staatliche Hilfe, zu bewältigen. Dieser normative, stigmatisierende Hintergrund ist, wie rekonstruiert werden konnte, den potentiellen wie aktuellen Nutzer\_innen im Kontext ihrer alltagskulturellen Erfahrungen vollkommen präsent. Sie wissen um die Gefahren, dass ihre Lebensführung mit hoher Wahrscheinlichkeit als defizitär gekennzeichnet werden wird, sobald sie als Nutzer\_innen sozialer Dienstleistungen öffentlich kenntlich werden (vgl. Maeder/Nadai 2004). Deshalb versuchen sie, wenn sie die Inanspruchnahme von sozialstaatlich geformten, personenbezogenen sozialen Dienstleistungen aufgrund der Ausweglosigkeit ihrer Situation und aus Mangel an Alternativen nicht umgehen können, diese vor den für sie relevanten sozialen Umfeldern und Öffentlichkeiten zu verbergen und nicht erkennbar werden zu lassen. Die gesellschaftlichen Normen und ihre sozialen Wirkungen im Zusammenhang mit Lebensweisen, die diesen nicht entsprechen (können), erweisen sich somit als höchst wirksame, grundlegende Barrieren im Hinblick auf eine sozialpädagogisch gestützte, produktiv-aneignende Auseinandersetzung mit den Aufgaben der Lebensführung, vor die sich die Nutzer\_innen gestellt sehen.



## 4 Resümee

Die Studie geht von der Grundannahme aus, dass die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen höchst voraussetzungsreich ist. Damit ist nicht nur die formale Ebene der Prüfung der Anspruchsberechtigung als die Grundlage der institutionellen und professionellen Konstitution eines *Falles* benannt. Vielmehr ist die Inanspruchnahme eingebettet in vielschichtige, miteinander verflochtene soziale, institutionelle und gesellschaftliche Kontexte, die die Weise, wie diese Dienstleistungen von den Nutzer\_innen konkret genutzt werden, beeinflussen und formieren. Dem empirischen Phänomen der Inanspruchnahme und der Nutzung sozialer Dienstleistungen kann man sich daher sinnvollerweise nur analytisch nähern. Dies bedeutet, dass unter einer theoretischen Perspektive Zugangsweisen zu dem zu untersuchenden Phänomen entwickelt werden, die die wesentlichen Aspekte in einer differenzierenden Strukturierung des Gegenstandes zu erfassen versuchen.

Die Theorie sozialer Dienstleistung (vgl. Schaarschuch 1998, 1999) als Grundlage dieser Studie geht von einer solchen, analytisch differenzierenden Strukturierung aus. Als Kernstruktur stellt diese das *Erbringungsverhältnis*, also die Ebene der Interaktion von Nutzer\_innen und Professionellen in das Zentrum. Dieses ist eingebettet in jeweils konkrete *Erbringungskontexte*, die wesentlich die institutionellen wie organisationellen Gegebenheiten umfassen. Beide, Erbringungsverhältnis wie Erbringungskontext, werden durch eine weitere Kontextebene, die *gesellschaftlichen Bedingungen der Erbringung*, gerahmt. Die verschiedenen Ebenen stehen keineswegs in einem harmonischen Verhältnis zueinander, vielmehr wird dieses als konflikthaft aufgefasst. Zugleich ist damit aber auch die Überlegung verbunden, dass dieses konfliktvolle Verhältnis der Ebenen wie auch der Interaktanten auf der Ebene des Erbringungsverhältnisses zueinander als grundsätzlich machtsstrukturiert zu verstehen ist. Allerdings nicht in dem Sinne, dass eine Ebene die jeweils andere vollkommen zu determinieren in der Lage wäre, sondern dahingehend, dass sie grundsätzlich in einem wechselseitig sich beeinflussenden Verhältnis von unterschiedlichen Machtrelationen stehen.

Die sozialpädagogische Nutzerforschung, in deren Zusammenhang diese Studie steht, fokussiert auf die Inanspruchnahme von sozialen Dienstleistungen (vgl. Oelerich/Schaarschuch 2005) aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer. Damit Dienstleistungsprozesse im Sinne ihrer Zielsetzung erfolgreich sein können, müssen die Erbringungs- wie auch die Inanspruchnahmeperspektive zur zumindest partiellen Übereinstimmung gebracht werden. Erst auf dieser Grundlage kann eine wie auch immer stabile oder prekäre ‚Passung‘ von Inanspruchnahme und Erbringung, und damit ein Nutzen sozialer Arbeit aus der Perspektive der Nutzer\_innen realisiert werden. Damit ist gemeint, dass die professionellen sozialen Dienstleistungen für die Nutzer\_innen einen ‚Gebrauchswert‘ im Hinblick auf deren produktive Auseinandersetzungen mit den Aufgaben der Lebensführung, vor die sie sich gestellt sehen, aufweisen müssen.

Bedingungen, Bedingungsfaktoren, die die Herstellung der Passung und damit die Aneignungsprozesse von Nutzer\_innen verhindern oder sie erschweren, werden hier *aus der Perspektive der Inanspruchnehmenden als Barrieren der Inanspruchnahme* bestimmt. Wie der Begriff der

Passung so wird auch hier der Begriff der Barriere als prozessual, nicht als ein statischer aufgefasst. Damit ist gemeint, dass die Hindernisse, die hier als Barrieren bezeichnet sind, nicht objektiv und unveränderlich vorhanden für sich existieren, sondern durch die in den Dienstleistungsprozess involvierten Akteur\_innen immer wieder neu durch ihre Handlungen und Handlungszusammenhänge hervorgebracht werden. Aus diesem Grund sind sie im Verlauf eines Inanspruchnahmeprozesses beständig Veränderungen unterworfen und erscheinen in wechselnder Form. Aufgrund der Fokussierung auf die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer handelt es sich zudem um eine individuelle und subjektive Sicht auf das, was diesen als ‚Barriere‘ gilt. Vor diesem Hintergrund soll hier noch einmal unsere Bestimmung des Begriffs der *Barriere der Inanspruchnahme* in Erinnerung gerufen werden:

*Insofern sozialstaatliche Erbringungskontexte, institutionalisierte und professionalisierte Formen sowie situative Konstellationen der Erbringung produktive Aneignungsleistungen von Dienstleistungen auf Seiten der Nutzer\_innen erschweren, begrenzen oder verhindern, erweisen sich diese als Hindernisse und Barrieren der Inanspruchnahme.*

Ausgehend von dieser Bestimmung wurde der analytischen Differenzierung in die Ebenen des Erbringungsverhältnisses, des Erbringungskontextes und der gesellschaftlichen Bedingungen der Erbringung gefolgt und gefragt, in welcher Hinsicht sich im erhobenen Datenmaterial auf diesen Ebenen Verhältnisse nachzeichnen lassen, die der begrifflichen Bestimmung nach als *Barrieren der Inanspruchnahme* aus der Perspektive der Nutzer\_innen rekonstruiert werden können. Zugleich wurde das Augenmerk darauf gelenkt, auf welchen Intensitätsstufen, die oben mit Thole analytisch als lebensweltergänzend, lebensweltunterstützend und lebensweltersetzend differenziert wurden, Barrieren virulent wurden.

Eine erste Näherung an die Thematik findet sich in der Untersuchung in der Frage nach den Zugängen zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen. Dies ist insofern von Belang, als ein Zugang zu einem Angebot zuallererst die Möglichkeit zur Nutzung eröffnet und deshalb vorausgesetzt ist. Über die institutionentypische Form der selektiven Regelung des Zugangs werden potentielle Nutzer\_innen zur Inanspruchnahme zugelassen oder abgewiesen. Insofern stellt dies eine nicht unerhebliche Schwelle im Übergang von einer Alltagssituation in einen institutionellen Kontext dar, die überwunden werden muss. Hier zeigt sich ein breites, differenziertes Spektrum von Praktiken, wie der Zugang zu den verschiedenen Angeboten seitens der Nutzer\_innen erschlossen wird. Von besonderem Interesse ist dabei der soziale Kontext: Familienangehörige wie *peers* eröffnen vor allem in den eher niedrigschwelligen, lebensweltergänzenden Bereichen, aber auch in den höherschwelligen Bereichen den Zugang, indem sie die potentiellen Nutzer\_innen vermitteln. Hier spielen auch signifikante Personen aus dem institutionellen Bereich eine bedeutsame Rolle. Die institutionelle Vermittlung und Eröffnung von Zugängen finden sich tendenziell eher in höherschwelligen, lebensweltersetzenden und lebensweltersetzenden stationären Formen von Angeboten. Daran wird deutlich, dass der soziale Kontext von potentiellen Nutzer\_innen – seien es *peers*, Familienangehörige oder relevante Personen aus den Institutionen,

zu denen eine tragfähige Beziehung besteht – als eine bedeutsamen Ressource bei der Erschließung von sozialen Dienstleistungen fungieren kann.

Werden die weiteren Ergebnisse dieser Studie betrachtet, so fällt zunächst auf, dass auf allen drei Ebenen wie auch auf allen Intensitätsstufen der Inanspruchnahme sich Verhältnisse finden, die als Barrieren gefasst werden können – also auch in den Angeboten, die in ihren direkten pädagogischen Interaktionen als weniger intensiv gelten können –, durch Freiwilligkeit des Zugangs und von einer *Komm-Struktur* gekennzeichnet sind. Barriereformen, die tendenziell Konfliktpotentiale enthalten, finden sich dagegen vermehrt in Kontexten, die intensivere Formen umfassen (also lebensweltunterstützende und lebensweltersetzende Angebote), in die Nutzer\_innen oftmals auf mehr oder weniger unfreiwillige Weise einbezogen sind.

In der Bearbeitung der Frage nach den Barrieren im Hinblick auf ihr Auftreten auf der Ebene der Erbringung und deren Kontextebenen – wie sie im Einzelnen vorangehend unter Punkt 3.2 vorgenommen wurde – werden überdies Barrieren der Inanspruchnahme mit übergreifendem und generellem Charakter erkennbar. Die Thematisierung findet sich gleichfalls auf allen Intensitätsstufen, wobei in Bezug auf diejenigen Angebote, die einen expliziteren Eingriffscharakter in die Lebenswelten aufweisen, diese Thematiken pointierter und zugespitzter artikuliert werden – der Grund hierfür findet sich in der tendenziellen Alternativlosigkeit und in einem geringeren Maß an Freiwilligkeit in der Inanspruchnahme.

- Eine solche, sich als Barriere herauskristallisierende Thematik ist die der Anforderungen von Einrichtungen an ihre Nutzer\_innen, die als tendenziell kompetente Akteur\_innen gefasst werden. Dabei wird stillschweigend unterstellt, dass die Nutzer\_innen über die entsprechenden Ressourcen – intellektueller, emotionaler, sozialer Art – verfügen, die es ihnen ermöglichen, das Angebot nach dessen Maßgabe zu nutzen. Nutzer\_innen, die nicht oder nur eingeschränkt über diese Ressourcen zu verfügen in der Lage sind oder die die Vorgaben des Angebots nicht ohne weiteres zu akzeptieren vermögen, stellt sich dieser Zusammenhang als Hindernis für den Zugang oder die Fortsetzung der Inanspruchnahme dar.
- Eine weitere dieser übergreifenden Thematisierungen, die eine Barriere der Inanspruchnahme zum Gegenstand hat, bezieht sich auf die soziale Position(-ierung) der Nutzer\_innen als Personen im Dienstleistungsprozess. Nutzerinnen und Nutzer berichten davon, dass sie auch im direkten Verhältnis zu Professionellen als Person nicht ernst genommen werden, dass sie nicht anerkannt oder gar abgewertet werden, bis hin zu der Erfahrung des Ausgesetztseins gegenüber offener Schikane. An Entscheidungen sind sie aus ihrer Sicht oftmals nicht beteiligt. Entscheidungen über Angelegenheiten, die sie betreffen, werden ihnen mitgeteilt, über deren Zustandekommen und deren Hintergründe erfahren sie wenig. So erscheinen Entscheidungen aufgrund ihrer Nicht-Beteiligung den Nutzer\_innen als nicht nachvollziehbar und oftmals willkürlich. Sie müssen sie hinnehmen

und erfahren sich so als *Objekte* institutionell basierten, professionellen Handelns. Dieser ihnen zugewiesene Objektstatus im Dienstleistungsgeschehen bildet die Basis für Passivität und Fatalismus und damit ein resignatives Verbleiben oder gar der Abkehr von dem betreffenden Angebot. Selten wird – obwohl vorhanden – durch diese Nichtbeachtung des Nutzer\_innenstatus als Subjekte auf der Seite der Nutzerinnen und Nutzer Widerspruch und Widerstand motiviert, der zu einer Auseinandersetzung über den Gebrauchswertgehalt von professionellen Dienstleistungen aus Sicht der Nutzer\_innen genutzt werden könnte.

- In Verbindung mit der Behandlung von Nutzer\_innen als Objekte, aber gleichwohl als ein eigenständiger Zusammenhang, wird die Frage der Stigmatisierung i aufgrund der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen als Barriere benennbar. Indem Inanspruchnahme an das Vorliegen einer Abweichung der persönlichen Lebensführung von als gesellschaftlich gesetzter ‚Normalität‘ geknüpft ist, muss ein Defizit in der Lebensführung festgestellt und dem Subjekt dieser Lebensführung als *persönliches* Defizit zugeschrieben werden, damit dieses sodann pädagogischer Bearbeitung mit dem Ziel der Personenänderung zugeführt werden kann. Nutzerinnen und Nutzer verfügen über das gesellschaftliche und kulturelle Wissen, dass die Tatsache, mit sozialen Dienstleistungseinrichtungen, insbesondere wenn diese über einen amtlichen Charakter verfügen, in Verbindung gebracht zu werden, sie aufgrund der damit verbundenen Zuschreibung von Defiziten mit Stigmatisierung zu rechnen haben. Dabei fürchten sie neben der Abwertung und Missachtung in ihren sozialen Umfeldern zudem, dass sie als Inanspruchnehmende behördlicher Behandlung ausgesetzt sind und in ihrer Selbstbestimmung eingeschränkt werden. Sie versuchen deshalb, den Kontakt mit Maßnahmen der Sozialen Arbeit zu meiden und dort, wo dies nicht möglich ist, Strategien der Verheimlichung und Normalisierung einzuschlagen. Stigmatisierung wird in den Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit besonders stark thematisiert, in die Nutzer\_innen eher unfreiwillig einbezogen sind.
- Schließlich, dies dürfte wenig überraschen, sind die miteinander in Verbindung stehenden Fragen der mangelnden Anerkennung als Person, der Behandlung als Objekt institutionell-professioneller Prozessierung und damit der Negierung des Subjektstatus, die der Zuschreibung von Defiziten und der damit verbundenen Prozesse der Stigmatisierung und gesellschaftlichen Abwertung ohne die grundlegende strukturelle Machtasymmetrie in den sozialen Diensten nicht denkbar. Immer wieder verweisen Nutzer\_innen, meist implizit, auf ihren systematisch inferioren Status im Dienstleistungsprozess als Resultat ungleicher Machtverteilung.

Strukturelle Barrieren der Inanspruchnahme, wie sie hier herausgearbeitet wurden, entstehen als Resultat der Handlungen der Akteur\_innen im institutionellen Kontext der Erbringung und Inanspruchnahme – sie existieren nicht bereits vorab als solche. Sie werden ebenso reproduziert

durch die Handlungen der beteiligten Akteur\_innen – vor allem der Nutzer\_innen und der Professionellen – im Zusammenhang mit dem konkreten Gefüge gesellschaftlicher Strukturen und kultureller Normen, mit institutionellen Verfahrensweisen und Routinen, professionellen Deutungen und Zuschreibungen.

Eine gesellschaftliche Alternative zu den hier analysierten Verhältnissen, die die Gebrauchswert-haltigkeit und den Nutzen sozialer Dienstleistungen in das Zentrum ihrer Aufmerksamkeit stellt und zum Ausgangspunkt von Überlegungen macht, die auf eine Veränderung von Strukturen gerichtet ist, in denen die Nutzer\_innen im Prozess der Inanspruchnahme von sozialen Dienstleistungen auf vielen Ebenen mit Verhältnissen konfrontiert werden, die eine Nutzung in ihrem Sinne erschweren, begrenzen oder gar verhindern, müsste grundsätzliche Veränderungen dieser Verhältnisse ins Auge fassen. Von ausschlaggebender Bedeutung in dieser Hinsicht wäre eine Ermöglichung der Nutzung von sozialen Diensten, ohne dass hierzu Voraussetzungen vorliegen müssten. Dies betrifft in erster Hinsicht diejenigen Bedingungen des Zugangs, die einen Abgleich von gesellschaftlichen Normen mit den realen Weisen der Lebensführung vornehmen und in der Feststellung eines Defizits von Personen mit der Folge gesellschaftlicher Stigmatisierung münden. Wesentlich für eine Steigerung des Nutzens und des Gebrauchswertes sozialer Dienstleistung ist, dass die Nutzer\_innen in demokratischer Weise auf die Ausgestaltung der Dienste Einfluss nehmen können, um auf diese Weise ein Passungsverhältnis von angebotenen und nachgefragten Formen zu erlangen. Insofern müssten die Dienstleistungen der Sozialen Arbeit im Hinblick auf eine Form der Sozialen Arbeit konzipiert werden, die als selbstverständliche, diskriminierungsfreie und demokratisch verfasste soziale Infrastruktur etabliert wird.

## 5 Transfer

Die Frage nach der Relevanz der vorliegenden Forschung ergibt sich aus ihrem kritischen Impetus: Die Thematisierung, die Erforschung und Rekonstruktion von *Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen*, ausdrücklich vorgenommen aus der Perspektive von Nutzer\_innen und Nutzern Sozialer Arbeit, zielt von vornherein darauf ab, Strukturen, Verhältnisse und Bedingungen herauszuarbeiten, die daran beteiligt sind, ihren potentiellen Gebrauchswert für die Nutzer\_innen im Hinblick auf eine gelingende Lebensführung einzuschränken, zu überlagern oder zu verhindern. In der hieraus resultierenden Frage, wie diese Barrieren so modifiziert und reduziert werden können, dass Nutzerinnen und Nutzer Sozialer Arbeit durch diese in einer Weise unterstützt werden können, dass ihre Auseinandersetzung mit den Aufgaben der Lebensführung in einer für sie produktiven Weise geschehen kann, zeigt sich die unmittelbar praktische Bedeutung eines solchen Vorhabens. Der Ertrag eines Abbaus und der Relativierung der einschränkenden Wirkungen von Barrieren fiel nicht nur den Nutzer\_innen zu, deren Nutzen aus der Inanspruchnahme sich steigern würde, sondern ebenso der Sozialen Arbeit, der damit der Nachweis einer gesellschaftlichen Nützlichkeit im Hinblick auf die Steigerung der Lebens- und Handlungsmöglichkeiten der Menschen, mit denen sie zu tun hat, gelingen könnte.

Der Gebrauchswert sozialpädagogischer Forschung liegt nicht in einer wie auch immer gearteten Anwendbarkeit in ‚der Praxis‘ – dies wäre ein technologisches Selbstmissverständnis. Es wäre eine Anmaßung, wollte Wissenschaft aus ihrer selbstgewählten Distanz zu den praktischen Verhältnissen und Handlungsvollzügen in praktischen Kontexten heraus Rezepte entwickeln und Vorschläge für Veränderungen von Praxis machen. Längst hat sich die Sozialpädagogik vor dem Hintergrund ihrer Professionalisierung in eine wissenschaftsbasierte Profession gewandelt, die sich wissenschaftliches Wissen aus ihrer Perspektive anzueignen und mit dessen Hilfe ihre praktischen Handlungsvollzüge und -verhältnisse reflexiv zu begründen und zu überprüfen in der Lage ist.

Teilt man diese Überlegungen, so bleibt für einen Prozess, der als ‚Transfer‘ bezeichnet wird, letztendlich nur der Weg des Diskurses, der Diskussion und der Auseinandersetzung mit wissenschaftlichen Deutungsangeboten und praktischen Handlungsvollzügen. Die Mittel, einen Diskurs zu initialisieren, sind die klassischen Formen der Publikation, Rezeption und kritischen Aneignung von Ergebnissen wissenschaftlicher Auseinandersetzung. Zu einem Diskurs gehört aber mehr: Er besteht für den gesellschaftlichen Handlungsbereich der Sozialen Arbeit in der Organisation des wechselseitigen Bezuges von wissenschaftlich und praktisch tätigen Sozialpädagog\_innen. In Diskussionsforen, auf Tagungen und Kongressen, in der Ausbildung wie der Weiterbildung von Sozialpädagog\_innen, und darüber hinaus in wissenschaftlicher Begleitung von Praxisentwicklung wie der gemeinsamen Entwicklung von Modellprojekten, kann dieser Bezug konkrete praktische Gestalt annehmen.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Die Verfasserin und der Verfasser dieser Schrift stehen hierzu gerne zur Verfügung.

## Literatur

- Badura, Bernhard/Gross, Peter (1976): Sozialpolitische Perspektiven. München: Piper.
- Badura, Berndhard/Gross, Peter (1977): Sozialpolitik und soziale Dienste. Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In: von Ferber, Christian/Kaufmann, Franz-Xaver (Hrsg.): Soziologie und Sozialpolitik. Wiesbaden: Springer, S. 361-385.
- Barz, Heiner/Tippelt, Rudolf (Hrsg.) (2004): Weiterbildung und soziale Milieus in Deutschland. Band 2. Adressaten- und Milieuforschung zu Weiterbildungsverhalten und -interessen. Bielefeld: Bertelsmann.
- Bauer, Ullrich/Büscher, Andreas (2007): Soziale Ungleichheit und Pflege: Konzeptionelle Zugänge. In: Pflege & Gesellschaft, 12. Jg., Heft 4, S. 304-317.
- Bauer, Ullrich/Büscher, Andreas (2008): Soziale Ungleichheit in der pflegerischen Versorgung – ein Bezugsrahmen. In: Bauer, Ullrich/Büscher, Andreas (Hrsg.): Soziale Ungleichheit und Pflege. Beiträge sozialwissenschaftlich orientierter Pflegeforschung. Wiesbaden: VS Verlag, S. 7-45.
- Becker, Irene (2007): Verdeckte Armut in Deutschland. Ausmaß und Ursachen. Fachforum. Analysen und Kommentare. Berlin: Friedrich-Ebert Stiftung.
- Becker, Irene/Hauser, Richard (2005): Dunkelziffer der Armut. Ausmaß und Ursachen der Nicht-Inanspruchnahme zustehender Sozialhilfeleistungen. Berlin: Edition Stigma.
- Bieker, Rolf (1989): Bewährungshilfe aus der Adressatenperspektive. Sichtweisen, Erfahrungen und Reaktionen der Probanden. Bonn: Forum Verlag Bad Godesberg.
- Bittner, Ulrike (1981): Ein Klient wird „gemacht“. In: Kardorff, Ernst/von Koenen, Elmar (Hrsg.): Psyche in schlechter Gesellschaft. München: Urban und Schwarzenberg, S. 103-137.
- Blinkert, Baldo/Klie, Thomas (2008): Die Versorgungssituation pflegebedürftiger Menschen vor dem Hintergrund von Bedarf und Chancen. In: Bauer, Ullrich/Büscher, Andreas (Hrsg.): Soziale Ungleichheit und Pflege. Beiträge sozialwissenschaftlich orientierter Pflegeforschung. Wiesbaden: VS Verlag, S. 238-255.
- BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) (Hrsg.) (1994): 9. Jugendbericht. Bericht über die Situation der Kinder und Jugendlichen und die Entwicklung der Jugendhilfe in den neuen Bundesländern. Bonn.
- Böhnisch, Lothar/Lösch, Hans (1973): Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In: Otto, Hans-Uwe/Schneider, Siegfried (Hrsg.): Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit. Band 2. Neuwied: Luchterhand, S. 21-40.
- Bolay, Eberhard (1996): Scham und Beschämung. Subjekttheoretische Überlegungen zur Prozeßqualität in helfenden Beziehungen. In: Widersprüche, 16. Jg., Heft 61, S. 75-91.
- Bolay, Eberhard (1998): Scham und Beschämung in helfenden Beziehungen. In: Metzler, Heidrun/Wacker, Elisabeth: Soziale Dienstleistungen. Tübingen: Attempta Verlag, S. 29-52.



- Bourdieu, Pierre (1997): Ökonomisches Kapital – Kulturelles Kapital – Soziales Kapital. In: Bourdieu, Pierre (Hrsg.): Schriften zu Politik und Kultur. 1. Die verborgenen Mechanismen der Macht. Hamburg: VSA, S. 49-79.
- Braun, Karl-Heinz (2004): Raumentwicklung als Aneignungsprozess. In: Deinet, Ulrich/ Reutlinger, Christian (Hrsg.): „Aneignung“ als Bildungskonzept in der Sozialpädagogik. Beiträge zur Pädagogik des Kindes- und Jugendalters in Zeiten entgrenzter Lernorte. Wiesbaden: VS Verlag, S. 19-48.
- Cremer-Schäfer, Helga (2005): Lehren aus der (Nicht-)Nutzung wohlfahrtsstaatlicher Dienste. Empirisch fundierte Überlegungen zu einer sozialen Infrastruktur mit Gebrauchswert. In: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 163-177.
- Dolić, Romana/Schaarschuch, Andreas (2005): Strategien der Nutzung sozialpädagogischer Angebote. In: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München. Ernst Reinhardt Verlag, S. 99-116.
- Dreßke, Stefan (2001): Kooperation und Aushandlungen in der ambulanten Pflege. In: Zeitschrift für Gesundheitswissenschaft, 9. Jg., Heft 1, S. 68-84.
- FGW (Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung) (2015): Bekanntmachung der Ausschreibung des Forschungsinstituts für gesellschaftliche Weiterentwicklung Digitalisierung von Arbeit – Industrie 4.0. Integrierende Stadtentwicklung. Neues ökonomisches Denken. Vorbeugende Sozialpolitik. Teil 2: Spezieller Teil d) Vorbeugende Sozialpolitik, [http://fgw-nrw.de/fileadmin/images/pdf/FGW-Ausschreibung\\_SpTeil\\_VSP.pdf](http://fgw-nrw.de/fileadmin/images/pdf/FGW-Ausschreibung_SpTeil_VSP.pdf) (Zugriff: 8. Mai 2019).
- Flick, Uwe (2010): Das episodische Interview. In: Oelerich, Gertrud/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Studienbuch. Wiesbaden: VS Verlag, S. 273-280.
- Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (2000): Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. In: Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek: Rowohlt, S. 13-27.
- Flick, Uwe/Röhnsch, Gundula (2010): „Ich sehe, dass Menschen vor Diagnosen davonlaufen“. In: Groenemeyer, Axel (Hrsg.): Doing Social Problems. Mikroanalysen der Konstruktion sozialer Probleme und sozialer Kontrolle in institutionellen Kontexten. Wiesbaden: VS Verlag, S. 170-203.
- Flick, Uwe/Röhnsch, Gundula (2015): Barrieren der Inanspruchnahme suchtspezifischer Hilfen aus Sicht von MigrantInnen aus der früheren Sowjetunion. Heterogene Sozialisationshintergründe in der Suchttherapie. In: Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation, 35. Jg., Heft 1, S. 69-85.
- Friebertshäuser, Barbara (2003): Feldforschung und teilnehmende Beobachtung. In: Friebertshäuser, Barbara/Prengel, Annedore/Langer, Antje (Hrsg.): Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. 3. Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag, S. 503–534.



- Friebertshäuser, Barbara/Langer, Antje (2010): Interviewformen und Interviewpraxis. In: Friebertshäuser, Barbara/Prenzel, Annedore/Langer, Antje (Hrsg.): Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. 3. Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag, S. 437-455.
- Gängler, Hans/Rauschenbach, Thomas (1984): Halbierte Verständigung. Sozialpädagogik zwischen Kolonialisierung und Mediatisierung lebensweltlichen Eigensinns. In: Müller, Siegfried/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Verstehen oder Kolonialisieren. Grundfragen pädagogischen Handelns. Bielefeld: USP Publishing Kleine Verlag, S. 145-168.
- Gaitanides, Stefan (2006): Interkulturelle Öffnung der sozialen Dienste. In: Otto, Hans-Uwe/Schrödter, Mark (Hrsg.): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. neue praxis, Sonderheft 8, S. 222-234.
- Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2009): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.
- Gross, Peter/Badura, Bernhard (1977): Sozialpolitik und Soziale Dienste: Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In: von Ferber, Christian/Kaufmann, Franz-Xaver (Hrsg.): Soziologie und Sozialpolitik. KZfSS Sonderheft 19. Opladen, S. 361-385.
- Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns. Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft. Band 2. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hahn, Kathrin (2011): Alter, Migration und Soziale Arbeit. Zur Bedeutung von Ethnizität in Beratungsgesprächen der Altenhilfe. Bielefeld: Transcript Verlag.
- Hanses, Andreas (2005): Perspektiven biographischer Zugänge für eine nutzerInnenorientierte Dienstleistungsorganisation. In: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 65-78.
- Hartmann, Anja (2011): Soziale Dienste. Merkmale, Aufgaben und Entwicklungstrends aus der Perspektive soziologischer Theorien. In: Evers, Adalbert/Heinze, Rolf G./Olk, Thomas (Hrsg.): Handbuch Soziale Dienste. Wiesbaden: VS Verlag, S. 76-93.
- Hasenfeld, Yeheskel (1992): Power in Social Work Practice. In: Hasenfeld, Yeheskel (Hrsg.): Human Services as Complex Organizations. Newbury: Sage, S. 259-275.
- Helfferrich, Cornelia (2005): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag.
- Hellmann, Wilfried (2005): „Das Eltern-Kind-Haus war für mich die Rettung. Ein Angebot Sozialer Arbeit in der retrospektiven Evaluation“. In: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 49-64.
- Herzog, Kerstin (2015): Schulden und Alltag. Arbeitsweisen mit schwierigen finanziellen Situationen und die (Nicht-)Nutzung von Schuldner-Beratung. Münster: Westfälisches Dampfboot.

- Herzog, Kerstin/Kunhenn, Jacqueline/May, Michael/Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas/Streck, Rebekka (2018): Beschränkungen des Nutzens Sozialer Arbeit. In: Stehr, Johannes/Anhorn, Roland/Rathgeb, Kerstin (Hrsg.): Konflikt als Verhältnis – Konflikt als Verhalten, Konflikt als Widerstand. Widersprüche der Gestaltung Sozialer Arbeit zwischen Alltag und Institution. Wiesbaden: Springer VS, S. 83-103.
- Jurk, Ricarda/Amanatidis, Eva/ Matthes, Claudia/ Schuster, Mirjam/Schützwohl, Matthias (2010): Behandlungsbedürfnis und Inanspruchnahmeverhalten bei Demenzerkrankungen (BIADEM). Versorgungsforschung für Patienten und ihre pflegenden Angehörigen, [https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/pdf/BIADEM\\_Abschlussbericht.pdf](https://www.deutsche-alzheimer.de/fileadmin/alz/pdf/BIADEM_Abschlussbericht.pdf) (Zugriff: 8. Mai 2019).
- Kandler, Caroline (2008): Über Nutzen, Nutzung und das ‚eigenständige Beenden‘ von Beratungsprozessen aus der Sicht der Nutzer. Diplomarbeit. Universität Frankfurt am Main.
- Kelle, Udo/Kluge, Susann (1999): Vom Einzelfall zum Typus. Opladen: Leske & Budrich.
- Kessl, Fabian/Otto, Hans-Uwe (2011): Soziale Arbeit und soziale Dienste. In: Evers, Adalbert/Heinze, Rolf. G./Olk, Thomas (Hrsg.): Handbuch Soziale Dienste. Wiesbaden: VS Verlag, S. 389-403.
- Klein, Alexandra (2008): Soziales Kapital online: Soziale Unterstützung im Internet. Dissertation Universität Bielefeld, <https://pub.uni-bielefeld.de/publication/2301811> (Zugriff: 8. Mai 2019).
- Klein, Alexandra (2010): Bin ich schon drin oder was? Partizipation und Internet. In: Cleppien, Georg/Lerce, Ulrike (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag, S. 166-176.
- Kohlscheen, Jörg/Nagy, Theresa (2016): In Typen denken – Muster der Inanspruchnahme präventiver Angebote. Arbeitspapiere wissenschaftliche Begleitforschung „Kein Kind zurücklassen!“ Werkstattbericht.
- Kowalski, Jens T./Gerber, Wolf-Dieter/Niederberger, Uwe/Petermann, Franz (2013): Inanspruchnahmeverhalten von Psychotherapie bei Jugendlichen aus Palästina mit und ohne Posttraumatische Belastungsstörung. In: Kindheit und Entwicklung. Zeitschrift für Klinische Kinderpsychologie 22 (2), S. 80-86.
- Krassilshchikov, Viktoria (2009): Das Phänomen des Abbruchs im Beratungsprozess. Ein Beitrag zur sozialpädagogischen Nutzerforschung. Dissertation Gesamthochschule Wuppertal, <https://d-nb.info/1008577227/34> (Zugriff: 8. Mai 2019).
- Kunhenn, Jacqueline (2014): Aversive Nutzung und Nicht-Nutzung der Tafeln als Formen der Armutsbewältigung. Master-Thesis. Bergische Universität Wuppertal.
- Lamnek, Siegfried (1995): Qualitative Sozialforschung. Band 1. 3. Auflage. München. Psychologische Verlagsunion.
- Lobner, Nadja (2013): Strukturen der Benachteiligung im Zugang zu Bildung von Jugendlichen. Internationale Perspektiven. In: Gaisbauer, Helmut P./Kapferer, Elisabeth/Koch, Andreas/Sedmak, Clemens (Hrsg.): Armut und Wissen. Wiesbaden: VS Verlag, S. 113-134.

- Maar, Katja (2005): „Nicht lange fackeln, einfach machen.“ Zum Nutzen und Nichtnutzen von Angeboten der Wohnungslosenhilfe. In: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 117-131.
- Maar, Katja (2006): Zum Nutzen und Nicht-Nutzen der Sozialen Arbeit am exemplarischen Feld der Wohnungslosenhilfe. Frankfurt am Main: Verlag Peter Lang.
- Maeder, Christoph/Nadai, Eva (2004): Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenssoziologischer Sicht. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Marshall, Thomas H. (1992): Bürgerrechte und soziale Klassen. Zur Soziologie des Wohlfahrtsstaates. Frankfurt am Main/New York: Campus.
- May, Michael/Alisch, Monika (2012) (Hrsg.): Formen sozialräumlicher Segregation. Opladen, Berlin und Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- May, Michael/Alisch, Monika (2013): AMIQUUS – Unter Freunden. Ältere Migranten in der Stadt. Opladen, Berlin und Toronto: Verlag Barbara Budrich.
- Müller, Jessica (2013): Drogenabhängigkeit und Soziale Arbeit: Nutzen und Nutzungsprozesse niedrigschwelliger, akzeptanzorientierter Drogenhilfeangebote. Hamburg: Disserta Verlag.
- Oelerich, Gertrud (2011): Sozialpädagogische Nutzerforschung und Schulsozialarbeit. In: Olk, Thomas/Speck, Karsten (Hrsg.): Empirische Befunde zur Schulsozialarbeit. Von der Begleitforschung zur Wirkungs- und Nutzerforschung. Weinheim und München: Juventa Verlag, S. 9-20.
- Oelerich, Gertrud (2015): „Weil die mir beigebracht haben, dass ich so alles allein machen kann“ – Zum Nutzen des Angebots Tagesgruppe aus der Sicht von jungen Nutzerinnen und Nutzern. In: Bravendiek, Ulrike/Flock, Bruno/Geske, Guntram (Hrsg.): Handreichung Tagesgruppe. Frankfurt am Main: IGFH Eigenverlag.
- Oelerich, Gertrud/Otto, Hans-Uwe (2011) (Hrsg.): Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Studienbuch. Wiesbaden: VS Verlag.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2005) (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2005a): Der Nutzen Sozialer Arbeit. In: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 80-98.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2005b): „Performanz und/oder Nutzen Sozialer Arbeit“. In: Blätter der Wohlfahrtspflege „Performanz der Sozialen Arbeit“, Heft 6 (Nov.), S. 211-214.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2006): „Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit – Konturen sozialpädagogischer Nutzerforschung“. In: Bitzan, Maria/Bolay, Eberhard/Thiersch, Hans (Hrsg.): Die Stimme der Adressaten. Weinheim: Juventa Verlag, S. 185-214.

- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2012): AdressatIn der Sozialen Arbeit. In: Thole, Werner/Höblich, Davina/Ahmed, Sarina (Hrsg.): Taschenwörterbuch Soziale Arbeit. Bad Heilbrunn: Klinkhardt UTB, S. 11-12.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2013a): Kontrolle als Nutzen – Zur Ambivalenz kontrollierender Zugriffe Sozialer Arbeit aus Nutzersicht. In: Bareis, Ellen/Kolbe, Christian/Ott, Marion/Rathgeb, Kerstin/Schütte-Bäumer, Christian (Hrsg.): Episoden sozialer Ausschließung. Definitionskämpfe und widerständige Praktiken. Münster: Verlag Westfälisches Dampfboot. S. 119-138.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2013b): Sozialpädagogische Nutzerforschung. In: Graßhoff, Gunther (Hrsg.): Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag. S. 85-98.
- Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (2016): Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen – Bedingungen, Konstellationen und Barrieren (InsoD) – Forschungsantrag FGW-Themenbereich Vorbeugende Sozialpolitik. Wuppertal. (unveröffentlicht), S. 7.
- Offe, Claus (1987): Das Wachstum der Dienstleistungsarbeit: Vier soziologische Erklärungsansätze. In: Olk, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Soziale Dienste im Wandel. 1. Helfen im Sozialstaat. Neuwied und Frankfurt: Luchterhand, S. 171-198.
- Olk, Thomas (1986): Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalität. München: Juventa Verlag.
- Otto, Hans-Uwe/Oelerich, Gertrud/Micheel, Heinz Günter (2003) (Hrsg.): Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Neuwied und Kriftel: Luchterhand Verlag.
- Pohl, Axel/Stauber, Barbara/Walther, Andreas (Hrsg.) (2011): Jugend als Akteurin Sozialen Wandels. Veränderte Übergangsverläufe, strukturelle Barrieren und Bewältigungsstrategien. Weinheim und München: Juventa Verlag, S. 263-286.
- Preuß, Ulrich K. (1990): Verfassungstheoretische Überlegungen zur normativen Begründung des Wohlfahrtsstaates. In: Sachße, Christoph/Engelhardt, Tristram (Hrsg.): Sicherheit und Freiheit. Zur Ethik des Wohlfahrtsstaates. Frankfurt am Main: Suhrkamp, S. 106-132.
- Schaarschuch, Andreas (1998): Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Perspektiven eines sozialpädagogischen Handlungsmodus. Habilitationsschrift Universität Bielefeld. Fakultät für Pädagogik, [https://www.erziehungswissenschaft.uni-wuppertal.de/fileadmin/erziehungswissenschaft/fach\\_sozialpaedagogik/Schaarschuch\\_Soz\\_Dienstleistung\\_Habilschrift.pdf](https://www.erziehungswissenschaft.uni-wuppertal.de/fileadmin/erziehungswissenschaft/fach_sozialpaedagogik/Schaarschuch_Soz_Dienstleistung_Habilschrift.pdf) (Zugriff: 8. Mai 2019).
- Schaarschuch, Andreas (1999): Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Ein analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit. In: neue praxis, Heft 6, S. 543-560.
- Schaarschuch, Andreas (2003): Die Privilegierung des Nutzers. Zur theoretischen Begründung sozialer Dienstleistung. In: Olk, Thomas/Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. München: Luchterhand, S. 150-169.

- Schaarschuch, Andreas (2006): „Der Nutzer sozialer Dienstleistungen als Produzent des ‚Sozialen‘“. In: Badawia, Tarek/Luckas, Helga/Müller, Heinz (Hrsg.): Das Soziale gestalten. Über Mögliches und Unmögliches in der Sozialpädagogik. Wiesbaden: VS Verlag, S. 81-93.
- Schaarschuch, Andreas (2008): „Vom Adressaten zum ‚Nutzer‘ von Dienstleistungen“. In: Bielefelder Arbeitsgruppe 8 (Hrsg.): Soziale Arbeit in Gesellschaft. Wiesbaden: VS Verlag, S. 197-204.
- Schaarschuch, Andreas (2010): „Nutzerorientierung - der Weg zur Professionalisierung Sozialer Arbeit?“ In: Hammerschmidt, Peter/Sagebiel, Juliane B. (Hrsg.): Professionalisierung im Widerstreit. Zur Professionalisierungsdiskussion in der Sozialen Arbeit . Versuch einer Bilanz. Neu-Ulm. AG SPAK, S. 149-160.
- Schaarschuch, Andreas/Oelerich, Gertrud (2005): Theoretische Grundlagen und Perspektiven sozialpädagogischer Nutzerforschung. In: Oelerich, Gertrud/Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt Verlag, S. 80-98.
- Schaeffer, Doris (2004): Der Patient als Nutzer. Krankheitsbewältigung und Versorgungsnutzung im Verlauf chronischer Krankheit. Bern: Verlag Hans Huber.
- Schmid, Josef (2011): Soziale Dienste und die Zukunft des Wohlfahrtsstaates. In: Evers, Adalbert/Heinze, Rolf. G./Olk, Thomas (Hrsg.): Handbuch Soziale Dienste. Wiesbaden: VS Verlag, S. 117-144.
- Schröder, Carsten (2013): Schamgenerierende und beschämende Momente in der professionellen Beziehung. In: Soziale Passagen, 5. Jg., Heft 1, S. 3–16.
- Schubert, Herbert (2005): Das Management von Akteursnetzwerken im Sozialraum. In: Bauer, Petra/Otto, Ulrich (HG.): Mit Netzwerken professionell zusammenarbeiten. Bd. 2. Tübingen: dgvt-Verlag, S. 73-104.
- Schumann, Michael; Sack, Anja; Schumann, Till (2006): Schulsozialarbeit im Urteil der Nutzer. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Sladek, Maximilian (2000): Jugendliche Individualisierungsverlierer. Eine lebensweltlich ethnografische Studie über die Betreuung Jugendlicher in Single Apartments. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Streck, Rebekka (2014): Nutzung als situatives Ereignis. Eine ethnografische Studie zu Nutzungsstrategien und Aneignung offener Drogenarbeit. Weinheim und Basel: Betz Juventa
- Sturzenhecker, Benedikt; Deinet Ulrich (Hrsg.) (2007): Konzeptentwicklung in der Kinder- und Jugendarbeit. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Thiersch, Hans (1990): Zur geheimen Moral der Beratung. In: Brunner, Ewald J./Schönig, Wolfgang (Hrsg.): Theorie und Praxis der Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag, S. 129-151.
- Thole, Werner (2010a): Soziale Arbeit als Profession und Disziplin. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 3. Ausgabe. Wiesbaden. VS Verlag.

Thole, Werner (Hrsg.) (2010b): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 3. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag.

Warschburger, Petra (2009): Beratungsprozess. In: Warschburger, Petra (Hrsg.): Beratungspsychologie. Heidelberg: Springer Medizin Verlag, S. 37-79.

Winkler, Michael (1988): Eine Theorie der Sozialpädagogik. Stuttgart: Klett-Cotta.

Wirth, Wolfgang (1982): Inanspruchnahme sozialer Dienste. Bedingungen und Barrieren. Frankfurt/New York: Campus.

## Über die Autor\_innen

Kristin Beer ist staatlich anerkannte Sozialarbeiterin B.A., Netzwerkmanagerin M.A. Sie arbeitete als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Forschungsprojekt InsoD und promoviert an der Uni Witten/Herdecke. Darüber hinaus ist sie Sprecherin der AG Essentials der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management und Deeskalationstrainerin (GAV).

Ines Hiegemann ist Sozial- und Organisationspädagogin mit Schwerpunkt Netzwerkarbeit (M.A.), arbeitete als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Forschungsprojekt InsoD und promoviert an der BUW Wuppertal. Sie war zuvor im Institut für Soziale Arbeit e.V. Münster in unterschiedlichen Feldern der Kinder- und Jugendhilfe angestellt.

Prof. Dr. Gertrud Oelerich ist Professorin für Sozialpädagogik/Kinder- und Jugendhilfe an der Bergischen Universität Wuppertal. Arbeitsschwerpunkte sind: Kinder- und Jugendhilfe, Erzieherische Hilfen, Jugendhilfe und Schule; Sozialpädagogische Nutzerforschung; empirische Forschung; Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe.

Kontakt: [oelerich@uni-wuppertal.de](mailto:oelerich@uni-wuppertal.de)

Prof. Dr. Andreas Schaarschuch ist seit 2000 Professor für Sozialpädagogik/Soziale Dienste an der Universität Wuppertal. Arbeitsschwerpunkte sind die Theorie sozialer Dienstleistung; Sozialpädagogische Nutzerforschung, auch in konversationsanalytischer Perspektive, sowie das Verhältnis von Staat, Sozialpolitik und Sozialpädagogik.

Kontakt: [schaarschuch@uni-wuppertal.de](mailto:schaarschuch@uni-wuppertal.de)

### Das Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung (FGW)

Das Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung (FGW) wurde mit Unterstützung des für Wissenschaft zuständigen Ministeriums des Landes Nordrhein-Westfalen im September 2014 als eigenständiger, gemeinnütziger Verein mit Sitz in Düsseldorf gegründet. Aufgabe und Ziel des FGW ist es, in Zeiten unübersichtlicher sozialer und ökonomischer Veränderungen neue interdisziplinäre Impulse zur gesellschaftlichen Weiterentwicklung zu geben und politische Gestaltungsoptionen für die Gewährleistung sozialer Teilhabe in einer sozial integrierten Gesellschaft zu entwickeln. Durch die Organisation innovativer Dialogformate und die Förderung zukunftsorientierter Forschungsprojekte will das Forschungsinstitut die Vernetzung von Wissenschaft, Politik und zivilgesellschaftlichen Akteur\_innen vorantreiben und den zielgruppengerechten Transfer neuer Forschungsergebnisse gewährleisten.

Weitere Informationen zum FGW finden Sie unter: [www.fgw-nrw.de](http://www.fgw-nrw.de)

### Der Themenbereich „Vorbeugende Sozialpolitik“

Vorbeugende Sozialpolitik zielt darauf ab, die Entstehung und Verfestigung sozialer Problemlagen durch wirkungsorientierte Interventionen, den Aufbau von „Präventionsketten“ und eine bessere Verzahnung der Regelsysteme nach Möglichkeit bereits im Vorfeld zu verhindern, anstatt die daraus resultierenden Defizite nachträglich zu kompensieren. Zentrale Aufgabe des Themenbereichs „Vorbeugende Sozialpolitik“ des FGW ist es, das in den verschiedenen Handlungsfeldern vorhandene Handlungs- und Erfahrungswissen systematisch zu bündeln und aufzubereiten, die konkreten Spannungsfelder und Dilemmata zu analysieren, innerhalb derer sich vorbeugende Sozialpolitik bewegt, und die Ergebnisse dieser Arbeit in einen fruchtbaren Dialog zwischen Wissenschaft, Politik und Zivilgesellschaft einzuspeisen. Durch die Förderung kleinerer und größerer Forschungsprojekte sowie durch geeignete Dialogformate will der Themenbereich dazu beitragen, für die verschiedenen beteiligten Akteure und Professionen eine gesicherte Wissensgrundlage und einen gemeinsamen Orientierungs- und Bezugsrahmen zu schaffen.

Weitere Informationen zum Profil und zu den aktuellen Aktivitäten des Themenbereichs finden Sie unter: [www.fgw-nrw.de/sozialpolitik](http://www.fgw-nrw.de/sozialpolitik)

---



